

# 1 Perpustakaan UMSIDA

## 2. ARDY PUBLISH cek plagiasi 2.pdf

 22-08-2024

 K3 Agustus 2024

 Perpustakaan

---

### Document Details

Submission ID

trn:oid::1:2988064917

Submission Date

Aug 22, 2024, 9:10 PM GMT+7

Download Date

Aug 22, 2024, 9:25 PM GMT+7

File Name

2. ARDY PUBLISH cek plagiasi 2.pdf

File Size

380.6 KB

13 Pages

5,356 Words

32,889 Characters

# 2% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

---

## Top Sources

- 2%  Internet sources
- 2%  Publications
- 1%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 2%  Internet sources
- 2%  Publications
- 1%  Submitted works (Student Papers)

---

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<b>1</b>	Internet	
journal.yrpiiku.com		1%
<hr/>		
<b>2</b>	Internet	
yrpiiku.com		1%

## ***Performance of Medical personnel in Health Service Agencies: Excellent Service, Job Satisfaction and Motivation***

### **Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan: Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi**

**Wahyu Ardy Pratama<sup>1</sup>, Dewi Andriani<sup>2\*</sup>, Sumartik<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

[dewiandriani@umsida.ac.id](mailto:dewiandriani@umsida.ac.id)

\*Corresponding Author

#### **ABSTRACT**

Since people are an organization's most valuable resource, they also go by the name "actors," or human resources, and they must be handled with compassion and balance. Human resources or medical personnel are necessary for Health Service Agencies to accomplish their objectives. Goals of the organization or business and the individual employees are two of the many objectives of human resource management. Finding out how excellent service, job satisfaction, and motivation affect medical staff performance in health service agencies was the aim of this study. 52 respondents who were selected using either total sampling or saturated sampling, two non-probability sampling procedures, were given questionnaires as part of this study's quantitative methodology. Excellent service, work happiness, and motivation all partially and simultaneously influence performance, according to the data analysis technique that used multiple linear regression of the IBM SPSS version 24 software program.

**Keywords :** Excellent Service; Job Satisfaction; Motivation; Performance

#### **ABSTRAK**

Sumber Daya Manusia (SDM) yakni asset pokok pada organisasi, sampai sumber dayanya pelaku (orang) mesti diberdayakan secara seimbang dan manusiawi. Instansi Pelayanan kesehatan membutuhkan SDM atau tenaga medis untuk mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah tujuan organisasi/tujuan perusahaan dan juga untuk mencapai tujuan pribadi karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efek pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi Terhadap Kinerja tenaga medis instansi pelayanan kesehatan. Pendekatan yang dipakai pada penelitian tersebut yakni kuantitatif melalui menebarkan angke ke 52 narasumber yang dikutip melalui bagian cara non *probability sampling* yang dipakai yakni cara total sampling atau sampling jenuh. Cara Analisa keterangan memakai regresi linear ganda program software IBM SPSS versinya 24 dengan perolehan temuan yang menjawab hipotesis bahwa ada pengaruh pelayanan prima, kesenangan kerja serta dorongan atas performa secara parsial dan simultan.

**Kata Kunci :** Pelayanan Prima; Kepuasan kerja; Motivasi; Kinerja

#### **1. Pendahuluan**

(SDM) yakni asset pokok pada organisasi, sampai SDM atau disebut juga pelaku (orang) harus diberdayakan secara seimbang dan manusiawi. Instansi Pelayanan kesehatan membutuhkan SDM atau tenaga medis untuk mencapai tujuannya. Menurut Simamora (2019) manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah tujuan organisasi yaitu untu

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan dan juga untuk mencapai tujuan pribadi karyawan, kemudian menurut Dessler (2020) tercapainya tujuan perusahaan juga ditunjang dengan adanya kinerja sumber daya manusia yang baik. Kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan yang dibandingkan dengan prestasi harapan dari karyawan. Ketika kinerja tenaga medis menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri

Adapun beberapa faktor yang dapat meningkatkan dan menurunkan kinerja tenaga medis adalah pelayanan prima dan kepuasan pasien. Menurut Rahmayanty (2019) pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu kecepatan waktu layanan, akurasi layanan, kesopanan dalam pelayanan serta keramahannya dalam layanan. Kecepatan durasi waktu dalam melayani pasien yang sakit sangat dibutuhkan karena tujuan dari pasien adalah mengobati rasa sakit, begitu juga dengan ketepatan pelayan atau tindakan pada pasien karena dengan adanya ketepatan tindakan akan meredakan rasa sakit pasien dengan cepat, kemudian kesopanan dalam pelayanan menunjukkan seberapa peduli asisten perawat terhadap pasien sehingga tidak terkesan menyepelkan pasien serta keramahan dalam pelayanan, dalam hal ini adalah cara asisten menyapa dan bertanya kepada pasien sehingga timbul rasa senang bagi pasien yang akan selalu di ingat jika kembali ke instansi pelayanan kesehatan.

Pelayanan prima (terbaik) akan mewujudkan kepuasan kerja yang maksimal karena asisten perawat akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia atas pelayanan yang diberikan, dan tidak ada keluhan kembali. Hal ini yang dijelaskan pada teori dari Luthans (2019) bahwa kepuasan kerja yakni kondisi emosional yang Bahagia ataupun emosi baik yang berawal pada penilaian kerjaan ataupun pengalaman kerja individu. Dimana kesenangan kerja yakni temuan persepsi pegawai terpaut bagaimana kerjaan yang mereka laksanakan atas memberikan skor krusial. Untuk itu pelayanan prima dan kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada instansi pelayanan kesehatan. Motivasi juga mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Seluruh tenaga, fikiran dan waktu tercurahkan pada kinerja berupa memeriksa pasien, mendiagnosa pasien dan mengobati pasien.

Instansi Pelayanan Kesehatan (RSUD Sidoarjo) telah menjadi instansi yang paling utama dituju dari pada instansi pelayanan kesehatan lainnya, karena lokasi yang berada tepat di jalan raya dan mudah diakses, fasilitas kamar yang banyak dan memadai, hingga kelengkapan alat dan fasilitas untuk bermacam-macam pasien. Misalnya pasien yang di gigit ular maka pasien tersebut langsung mendaftar rawat jalan di RSUD Sidoarjo. Pasien Rawat jalan merujuk pada saat pasien diperbolehkan pulang oleh dokter namun tetap dianjurkan untuk mengonsumsi resep dan beristirahat. Pasien rawat jalan di RSUD terdiri dari penanganan dari sakit ringan dan sakit berat. RSUD Sidoarjo merupakan rumah sakit kelas A yang artinya merupakan tempat pelayanan kesehatan rujukan tertinggi (*top referral hospital*) atau rumah sakit pusat yang berada dibawah koordinasi Departemen atau Dinas Kesehatan sehingga RSUD Sidoarjo memiliki tugas pokok sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan, pelayanan, rujukan, penelitian, pengembangan serta pengabdian masyarakat.

Tempat pelayanan kesehatan dengan rujukan tertinggi ini menangani banyak pasien terutama pasien yang rawat jalan. Layanan rawat jalan ini meliputi pelayanan kesehatan pencegahan seperti konseling, program penurunan berat badan, pelayanan diagnostik seperti tes laboratorium, urine, rontgen dan pemindaian tengkorak, perawatan operasi dan kemoterapi dan rehabilitasi seperti terapi fisik).

Kinerja tenaga medis yang bermasalah mengakibatkan kinerja menurun, seperti tenaga medis yang kelelahan karena terlalu banyak pasien, pemeriksaan yang lambat dan lain

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

sebagainya. Kinerja tenaga medis yang menurun dapat diukur dari penurunan kuantitas atau penurunan jumlah yang diperoleh pada jumlah pasien rawat jalan di poli RSUD, penurunan jumlah pasien dari tahun ke tahun dapat terjadi karena berbagai sebab seperti kualitas dari kinerja, ketepatan waktu dalam menangani pasien, atau efektifnya penggunaan sumber daya manusia (tenaga medis) dan sumber daya teknologi (alat-alat yang digunakan dalam kedokteran). Berikut ini penurunan kuantitas pada jumlah pasien rawat jalan di poli RSUD Sidoarjo dibawah ini:

No.	Poli Rumah Sakit Umum Sidoarjo	Jumlah Pasien Rawat Jalan Poli RSUD		
		2021	2022	2023
1	Poli bedah	4.424	3.247	1.997
2	Poli mata	6.948	3.339	3.078
3	Poli gigi	1.839	449	403
4	Poli anak	3.823	1.538	1.309
5	Poli umum	7.709	3.350	2.862
6	Poli KB	132	145	51
7	Poli psikiatri	6.744	3.624	3.390
8	UGD	14.273	8.515	8.144
9	Poli THT	3.823	1.326	1.325
10	Poli kulit dan kelamin	1.396	1.481	1.001
11	Poli penyakit dalam	12.353	7.862	5.615
12	Poli paru paru	11.090	7.183	6.030
13	Fisioterapi	9.242	8.908	1.941
	Total Pasien	83.796	50.967	37.146

Tabel 1. Pasien rawat jalan di Poli RSUD Sidoarjo

Tabel 1 diatas menggambarkan bahwa jumlah total pasien rawat jalam di Poli RSUD Sidoarjo mengalami penurunan sejak 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2021 – 2023. Pada tahun 2021 jumlah pasien sebanyak 83.796, kemudian ditahun 2022 jumlah pasien menurun kembali 50.967, dan pada 2023 jumlah pasien juga terus menurun menjadi 37.146. Adanya penurunan selama tiga tahun terakhir menjadi tolak ukur dimana kinerja tenaga medis juga menurun secara kuantitas jumlah pasien, yang nantinya dapat mengakibatkan resiko berkurangnya kayawan. Untuk itu instansi peneliti perlu menggali lebih dalam faktor-faktor yang menyebabkan kinerja menurun. Faktor tersebut terkait dengan pelayanan prima dan kepuasan kerja. Adanya indikasi pelayanan yang diharapkan tidak sesuai seperti antrian yang lama, pemeriksaan yang lambat, prosedural administrasi yang tidak mudah dipahami (penggunaan BPJS dan lain sebagainya), akan membuka kemungkinan untuk pasien memilih instansi layanan kesehatan yang lain, tenaga medis juga tidak merasakan kepuasan dalam bekerja karena adanya keluhan dari pasien, dan motivasi yang menurun sehingga secara langsung kinerja tenaga medis menurun. Selain dari permasalahan yang sudah di uraikan di atas penelitian ini juga memiliki celah untuk di teliti atau *research gap*.

*Research gap* dalam penelitian ini adalah bahwa dalam kinerja tenaga medis mempertimbangkan berbagai macam faktor. Faktor-faktor tersebut diantaranya ialah pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi. Diantara ketiga faktor tersebut, kepuasan konsumen adalah hal yang paling penting untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan konsumen, seringkali konsumen merasa tidak puas dengan pelayann yang diberikan

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

sehingga terjadi keluhan. Maka tenaga medis perlu meningkatkan pelayanan prima. Jika pelayanan prima berjalan dengan baik maka karyawan juga akan merasakan kepuasan kerja karena pasien merasakan kepuasan dan nyaman atas pelayan kesehatan yang sudah diberikan sehingga kinerja karyawan akan ternilai baik juga. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pelayanan prima dan kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga medis. Sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh Madiistriyatno dan Setiawan (2021) mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif. Dalam penelitian terdahulu Widuri dkk (2024) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari indikator pelayanan prima terhadap kinerja, namun pada penelitian terdahulu Saepunizar dkk (2021) yang mendapatkan hasil yang berlawanan yaitu pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Pada penelitian sebelumnya dari Paparang dkk (2021) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Hasil yang bertolak belakang pada penelitian Susanti dan Siti Aesah (2022) menyatakan kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Kemudian dalam penelitian sebelumnya dari Medah dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berakibat pada kepuasan kerja sehingga kepuasan berpengaruh terhadap kinerja, namun pada penelitian terdahulu dari Fauziek dan Yanuar (2021) kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal Madiistriyatno dan Setiawan (2021) sedangkan hasil sebaliknya motivasi tidak mempengaruhi kinerja ada pada penelitian dari Hidayat (2021). Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan 4 variabel yakni pelayanan prima, kepuasan kerja, Motivasi dan kinerja yang kemudian berjudul " *Pengaruh pelayanan Prima dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan*", pemilihan judul ditetapkan atas dasar adanya celah penelitian atau *research gap* dari perbedaan penelitian terdahulu yang berbeda sehingga penelitian ini dapat mengkaji ulang penelitian dengan objek yang berbeda, sehingga tujuan peneliti adalah melaksanakan riset dengan membahas *pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi secara parsial dan simultan terhadap kinerja tenaga medis instansi pelayanan kesehatan*.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*excellent service*) secara bahasa berarti pelayanan yang terbaik. Memberikan layanan pelanggan yang luar biasa berarti memberikan nilai tambah dan melampaui ekspektasi pelanggan. Alasan mengapa layanan ini disebut terbaik atau sangat baik adalah karena layanan ini mematuhi standar layanan yang ditetapkan oleh lembaga penyedia layanan atau standar layanan yang relevan. Menurut Rahmayanty (2019), layanan yang luar biasa adalah layanan yang memenuhi standar kualitas tertinggi dan selalu, tepat, dan konsisten menanggapi kebutuhan klien yang terus berubah. Berikut ini adalah tanda-tanda layanan kelas satu:

- a. Kecepatan waktu layanan, seperti kecepatan pemeriksaan, kecepatan prosedural mendaftar dan menangani pasien, waktu dalam mengantri pemeriksaan dan waktu dalam mengantri obat
- b. Akurasi / ketepatan pelayanan seperti ketepatan hasil pemeriksaan
- c. Kesopanan dalam pelayanan yaitu sikap para tenaga medis yang mengutamakan kesopanan, contohnya tenaga medis laki-laki akan minta ijin saat melakukan kontak fisik menangani pasien perempuan (menyentuh tangan pasien untuk pemeriksaan)
- d. Keramahan dalam pelayanan seperti sikap tenaga medis mengajak pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya

H1: Pelayanan prima ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Y) .

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

**Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja yakni kondisi emosional yang Bahagia ataupun emosi baik yang berawal pada penilaian kerjaan ataupun pengalaman kerja individu. Dimana kesenangan kerja yakni temuan persepsi pegawai terpaut bagaimana kerjaan yang mereka laksanakan atas memberikan skor krusial. Berdasarkan Luthans (2019) penanda-penanda yang memengaruhi kesenangan kerja yakni bayaran, kerjaannya sendiri, rekan kerja, peluang, promosi, pengamatan.

- a. Gaji yang diberikan telah sesuai dengan yang dijelaskan pada saat kontrak kerja
- b. Pekerjaan itu sendiri telah sesuai pada keahlian dari tenaga medis
- c. Rekan Kerja yang kompak dalam bekerja sama tim
- d. Promosi jabatan diberikan dalam bentuk jenjang karir yang lebih tinggi
- e. Pengawasan, tenaga medis diberikan *briefing* dan evaluasi kerja sebagai bentuk pengawasan

H2: Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Y).

**Motivasi Kerja ( $X_3$ )**

Kata "gerakan" dalam bahasa Inggris dan "movere" dalam bahasa Latin merupakan sumber istilah "motivasi." Oleh karena itu, apa pun yang mendorong itulah yang memotivasi. Cara lain untuk memahami motivasi adalah sebagai gagasan yang mencirikan kemampuan karyawan untuk mengarahkan dan memulai perilaku mereka di tempat kerja. Indikator motivasi kerja yaitu (Mangkunegara: 2020):

- a. Kerja Keras, yakni melaksanakan tugas melalui keahlian yang dimilikinya
- b. Orientasi Masa Depan, yakni mengartikan yang hendak terlaksana kedepan serta kema kedepannya seperti kenaikan jabatan, pembaruan ilmu dan lain sebagainya
- c. Orientasi Tugas yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas, seperti tugas yang dikerjakan tepat waktu, rapih dan tertib.
- d. Upaya guna maju yakni aktivitas-aktivitas guna meraih suatu maksud. Misalnya tujuannya memperbarui dan menambah ilmu maka tenaga medis secara mandiri, mengikuti seminar kesehatan, seminar pengenalan alat-alat medis, seminar mengenai pengetahuan komposisi obat-obatan dan lain sebagainya.
- e. Ketekunan yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan sungguh-sungguh bukan hanya sekedar menggugurkan kewajiban .

H3: Motivasi ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Y).

**Kinerja (Y)**

Jika sebuah perusahaan berkinerja baik, sumber daya yang dimilikinya akan lebih terlihat karena operasinya yang intensif yang bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan (Millai, 2019). Pendapatan atau laba yang dihasilkan tentu akan bervariasi berdasarkan ukuran bisnisnya. Kinerja ditunjukkan oleh sejumlah metrik dan indikator, termasuk (Robbins:2020):

- a. Mutu dalam performa ditaksir pada respons tenaga media atas mutu kerjaan yang dihasilkannya dimana cara hasil kerjanya mendekati titik kesempurnaannya.
- b. Kuantitas yaitu total pencapaian atau pendapatan instansi yang diharapkan stabil atau meningkat.
- c. Ketepatan waktu kerjaan tersendiri sudah diberi waktu atas menuntaskan kerjaan serta tingkatan kegiatan dituntaskan dalam awal waktu beserta mengoptimalkan waktu yang tersedianya guna kegiatan lainnya.
- d. Efektivitas yaitu tingkatan pemakaian sumber datanya organisasi misalkan tenaga, dana, teknologi digunakan secara maksimal melalui menaikkan temuan atas pemakaian sumber dayanya.

H4: Pelayanan prima ( $X_3$ ), kepuasan kerja serta motivasi berdampak atas performa (Y)

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

### 3. Metode Penelitian

Perancangan ini penulis menggunakan metode analisis data yang bersifat kuantitatif. Kuantitatif berarti penelitian yang menggunakan angka. Angka tersebut didapatkan dari penilaian kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bermaksud memberikan penjelasan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2020) metode penelitian asosiatif kausal didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dimana judul penelitiannya diawali dengan kata pengaruh, efek, impresi atau faktor determinan.

Populasi pada penelitian ini adalah tenaga medis asisten perawat yang berjumlah 52 asisten perawat. Pemilihan sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling dengan spesifikasi yaitu sampel jenuh atau total sampling. Sampel jenuh didefinisikan sebagai suatu teknik di mana setiap anggota populasi dapat digunakan menjadi sampel, sehingga sampel yang digunakan peneliti berjumlah 52 asisten perawat. Perihalnya dilaksanakan guna mengerti dampak diantara variable bebas (X) atas variable terikat (Y).

### 4. Hasil serta Pembahasan

#### a. Analisis Statistik

##### Deskriptif

Pengklasifikasian Efek Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan". Perihalnya bisa dipandang berlandaskan persentase angket yang direspons atas 52 tenaga medis. Berikutnya rerata persentase point perungkapan tiap variable

Tabel 2. Persentase Variable Pelayanan Prima

No.	Indikator Pelayanan Prima	%
1.	Asisten perawat siap siaga saat membantu pasien pindah dari tempat tidur ke kursi roda.	89%
2.	Asisten Perawat memeriksa tanda-tanda vital dengan tepat (memeriksa suhu, tekanan darah, denyut nadi dan alat pernapasan)	87%
3.	Tenaga Medis Laki-laki akan minta ijin saat melakukan kontak fisik menangani pasien perempuan (menyentuh tangan pasien untuk pemeriksaan)	89%
4.	Tenaga medis mengajak pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya	90%
Rata-rata		88,75%

Sumber: Data angket digarap, 2024

Berlandaskan table tersebut variable Pelayanan Prima alam perungkapan termasuk kategori baik 88,75%. Hasil dari indikator kecepatan waktu pelayanan dengan pernyataan "Asisten perawat siap siaga saat membantu pasien pindah dari tempat tidur ke kursi roda sebesar 89%." Indikator Akurasi atau Ketepatan Pelayanan, pada pernyataan asisten perawat memeriksa tanda-tanda vital dengan tepat (memeriksa suhu, tekanan darah, denyut nadi dan alat pernapasan) mendapatkan persentase 87%. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa indikator Kesopanan dalam Pelayanan memperoleh persentase 89%, dengan pernyataan tenaga medis laki-laki akan minta ijin saat melakukan kontak fisik menangani pasien perempuan (menyentuh tangan pasien untuk pemeriksaan). Selain itu pada indikator keramahan dan pelayanan pada pernyataan "tenaga medis mengajak

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya” menghasilkan persentase 90%. kesimpulannya pada variabel Pelayanan Prima merupakan kategori baik melalui persentase rerata 88,75%. Berikutnya persentase variable Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>):

Tabel 3. Persentase variabel Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>)

No.	Indikator Kepuasan Kerja	%
1.	Gaji yang diberikan sesuai dengan yang dijelaskan pada saat kontrak kerja	88%
2.	Tugas pada pekerjaan diberikan sesuai dengan deskripsi Pekerjaan	87%
3.	Saya dapat bekerja sama tim dengan rekan kerja	86%
4.	Promosi jabatan diberikan dalam bentuk jenjang karir yang lebih tinggi	83%
5.	Tenaga medis diberikan <i>briefing</i> dan evaluasi kerja sebagai bentuk pengawasan	86%
	Rata-rata	86%

Sumber : Data angket digarap, 2024

Berlandaskan table tersebut kepuasan kerja termasuk golongan baik melalui skor rerata 86%. Temuan ini memastikan bahwasanya penanda “Gaji melalui perungkapan ”gaji yang diberikan sesuai dengan yang dijelaskan pada saat kontrak kerja” dengan persentase 88%, indikator pekerjaan itu sendiri dengan pernyataan “Tugas pada pekerjaan diberikan sesuai dengan deskripsi pekerjaan” dengan persentase 87%, indikator rekan kerja dengan pernyataan “Saya dapat bekerja sama tim denganrekan kerja” memiliki persentase 86%, indikator promosi jabatan dengan pernyataan “Promosi jabatan diberikan dalam bentuk jenjang karir yang lebih tinggi” memiliki persentase 83%, indikator pengawasan dengan pernyataan kuesioner “Tenaga medis diberikan briefing dan evaluasi kerja sebagai bentuk pengawasan” memiliki persentase 86%. Berikutnya penilaian respons narasumber pada variable Motivasi

Tabel 4. Persentase variable Motivasi (X<sub>3</sub>)

No.	Indikator Motivasi	%
1.	Saya melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian yang saya miliki	87%
2.	Saya mendapatkan pembaruan ilmu di tempat kerja dari seminar kesehatan yang diberikan	91%
3.	Saya menjalankan tugas pekerjaan dengan penuh ketertiban	88%
4.	Tenaga medis selalu berusaha untuk bekerja dengan baik agar pasien cepat sehat	86%
5.	Saya melaksanakan pekerjaan dengan sepenuh hati	91%
	Rata-rata	88,6%

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berlandaskan table tersebut motivasi termasuknya golongan cukup baik melalui skor rerata 88,6%. Temuan ini memastikan bahwasanya penanda kerja keras melalui perungkapan kuesioner “Saya melaksanakan tugas sesuai melalui keahlian yang saya miliki” dengan persentase 87%, indikator orientasi masa depan dengan pernyataan kuesioner “Saya mendapatkan pembaruan ilmu di tempat kerja dari seminar kesehatan yang diberikan” memiliki persentase 91%, indikator orientasi tugas dengan pernyataan kuesioner “Saya menjalankan tugas pekerjaan dengan penuh

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

ketertiban” memiliki persentase 88% dan indikator usaha untuk maju dengan pernyataan kuesioner “Tenaga medis selalu berusaha untuk bekerja dengan baik agar pasien cepat sehat” yang memperoleh nilai 66%. Indikator ketekunan dengan pernyataan Saya “melaksanakan pekerjaan dengan sepenuh hati” dengan persentase 91%. Berikutnya penilaian respons narasumber variable Kinerja:

Tabel 5. Persentase variabel Kinerja (Y)

No.	Indikator Kinerja	%
1.	Kualitas hasil kerja saya sesuai dengan uraian pekerjaan	91%
2.	Saya mengharapkan jumlah meningkat dalam penanganan pasien	90%
3.	Asisten perawat memberikan pemeriksaan dengan tepat waktu	85%
4.	Penggunaan sumberdaya (tenaga dan teknologi) telah digunakan secara maksimal	83%
Rata-rata		87,25%

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas Kinerja tenaga medis termasuknya pada kelompok baik melalui rerata skor persentasenya 87,25% termasuknya kelompok cukup baik. Temuan ini memastikan bahwasanya penanda kualitas melalui perungkapan “Kualitas hasil kerja saya sesuai dengan uraian pekerjaan” memiliki nilai 91%, indikator kuantitas dengan pernyataan kuesioner “Saya mengharapkan jumlah meningkat dalam penanganan pasien” memperoleh persentase 90%, indikator ketepatan waktu dengan pernyataan kuesioner “Asisten perawat memberikan pemeriksaan dengan tepat waktu” memperoleh nilai 85%, indikator efektivitas dengan pernyataan kuesioner “ Penggunaan sumberdaya (tenaga dan teknologi) telah digunakan secara maksimal memperoleh nilai 83%.

**b. Uji Validitas**

Uji validitas pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini berdasarkan butir pernyataan pada kuesioner:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas point perungkapan angket

Variabel	Butir Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pelayanan Prima	X <sub>1.1</sub>	.740	0,273	Valid
	X <sub>1.2</sub>	.676		Valid
	X <sub>1.3</sub>	.744		Valid
	X <sub>1.4</sub>	.654		Valid
Kepuasan Kerja	X <sub>2.1</sub>	.803	0,273	Sah
	X <sub>2.2</sub>	.856		Sah
	X <sub>2.3</sub>	.855		Sah
	X <sub>2.4</sub>	.849		Sah
	X <sub>2.5</sub>	.798		Sah
Motivasi	X <sub>3.1</sub>	.280	0,273	Valid
	X <sub>3.2</sub>	.522		Valid
	X <sub>3.3</sub>	.473		Valid
Kinerja	X <sub>3.5</sub>	.585	0,273	Valid
	Y <sub>1.1</sub>	.789		Valid

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

Variabel	Butir Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
	Y <sub>1.2</sub>	.709		Sah
	Y <sub>1.3</sub>	.838		Sah
	Y <sub>1.4</sub>	.794		Sah

Sumber: Output IBM SPSS Versi, 24

Dalam temuan uji validitas mengutarakan bahwasanya semua perungkapan angket pada variable (X) serta variable X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> serta Y mempunyai skor koefesien rhitung tersebut  $r_{tabel(n-2)}=r_{tabel(52-2)}=r_{tabel(50)}= 0,273$  sampai bisa disebutkan bahwasanya butir perungkapan pada angket pada variable keseluruhan variable X serta variable Y diklaim sah serta bisa dipakai guna menaksir variable yang hendak dikaji. Berikut ini merupakan uji reliabilitas:

**c. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini berdasarkan variabel penelitian:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai Reliabilitas	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	0,655	0.6	Reliabel
Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,886	0.6	Reliabel
Motivasi (X <sub>3</sub> )	0,744	0,6	Reliabel
Kinerja (Y)	0,810	0.6	Reliabel

Sumber: olah datanya IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Berlandaskan temuan uji reliabilitas memakai *cronbach alpha* didapati variable alat mempunyai *cronbach alpha* berlebih besarnya pada 0,6. Sebuah variable disebutkan reliable jika *cronbach alpha* > 0,6. Tabel tersebut menjabarkan bahwasanya skor *cronbach alpha* dalam variable Pelayanan Prima yakni 0,655, nilai cronbach alpha padavariabel Kepuasan Kerja adalah 0,886 atau 0,8>0,6, Motivasi nilai *cronbach alpha* 0,744 atau 0,7>0,6 dan nilai cronbach Alpha pada variabel Kinerja adalah 0,810, atau 0,8>0,6 sampai bisa diputuskan bahwasanya variable X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, serta Y reliabel. Melalui demikiannya, semua variable instrument penelitian pada penelitiannya reliable ataupun seluruh variable X serta Y bisa dipakai secara berulang.

**d. Analisis Regresi Linear Berganda**

Pengujian dampak pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja, bahwa dipakai Analisa regresi ganda yang dilakukan melalui bantuannya program IBM Statistic SPSS versi 24 diantaranya :

Tabel 8. Temuan analisa Regresi Linear ganda serta Uji Asumsi Klasik

Constant dan Variabel	Koefisien regresi		Uji parsial (t)		Colinearity Statistics	
	B	Std. Error	t	Sig	Tolerance	VIF
(Constant)	0,222	2,395	0,093	0,927		
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	0,282	0,134	2,101	0,041	0,712	1,404
Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,167	0,066	2,528	0,015	0,811	1,233
Motivasi (X <sub>3</sub> )	0,390	0,118	3,310	0,002	0,661	1,512
N : 52		R	: 0,732			
Uji F : 18,428		Adjust R Square	: 0,506			
Uji Normalitas: Asymsig Sig. (2-tailed) = 0,176						
Durbin Watson= 2,333						
Test of Linierity Sig: 0,05, Uji Heterokedastisitas tidak terjadi						

Sumber: olah data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Dalam uji hipotesis atau penyelesaian sementara ini, adanya pengaruh signifikan individual (parsial) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat, Kinerja (Y), ditunjukkan dengan uji t parsial persamaan regresi linier berganda  $Y = 0,222 + 0,282 X_1 + 0,167 X_2 + 0,390 X_3 + e$ . Dengan  $df = n - k - 1 = 52 - 3 - 1 = 48$ , maka nilai t tabel (48) adalah 1,667. Ketika variabel Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>) dihitung secara individual atau (sebagian besar) dengan bantuan komputer SPSS versi 24, nilai t hitungnyanya adalah 2,101. Akibatnya, angka t hitung (>) melebihi nilai t tabel (48), yaitu sebesar 1,667. Nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,041. Akibatnya, nilai signifikansi (<) ini lebih kecil dari nilai 0,05. Karena ( $sig < \alpha = 0,041 < 0,05$ ) dan ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (48) = 2,101 > 1,667$ ) menunjukkan bahwa variabel bebas X<sub>1</sub> mempengaruhi variabel terikat, Kinerja (Y), secara berurutan.

Variabel Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>) menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,528 ketika uji t dihitung menggunakan alat IBM Statistic SPSS yang disebutkan di atas. Akibatnya, nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel 1,667. Ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,015. Dengan demikian, hingga nilai signifikansi kurang dari ambang batas 0,05. Karena ( $sig < \alpha = 0,015 < 0,05$ ) dan ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (48) = 2,528 > 1,667$ ) menunjukkan bahwa variabel bebas, X<sub>2</sub>, secara parsial mempengaruhi variabel terikat, Kinerja (Y). Dengan menggunakan aplikasi SPSS tersebut di atas untuk membantu perhitungan uji-t, variabel Motivasi (X<sub>3</sub>) menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,310. Dengan demikian, nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000. Dengan demikian, hingga nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari ambang batas cut off 0,05. Karena ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 3,310 > 1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,002 < 0,05$ ) menunjukkan bahwa variabel dependen, Kinerja (Y), hanya dipengaruhi secara substansial oleh variabel independen, X<sub>3</sub>. Dengan n sebagai jumlah sampel dan k sebagai variabel independen, maka berdasarkan hasil penelitian diperoleh  $df_2 = n - k - 1 = 52 - 3 - 1 = 48$ . Nilai F tabel sebesar 2,80 pada taraf signifikansi 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu Kinerja (Y) secara bersamaan dipengaruhi oleh Fhitung > Ftabel (48) atau 18,848 > 2,80 dan didukung oleh nilai signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ). Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>), Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>), dan Motivasi (X<sub>3</sub>).

dalam uji normalitas kolmogrov-Smirnov diraih temuan skor Asym Sig. (2-tailed) = 0,167, sampai skor ini melengkapi persyaratan uji normal yakni berlebih besarnya pada 0,05

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

sedangkan nilai durbin waston kurang dari 5 yaitu 2,333 sampai skor ini berlebih minim pada 5, bahwa maknanya tak terlaksana autokorelasi, pada uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance diatas 0,1 yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ): 0,712 atau 0,7, Kepuasan Kerja ( $X_2$ ): 0,811 atau 0,8 dan Motivasi ( $X_3$ ) : 0,661 atau 0,6 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ): 1,404 atau 1,4, Kepuasan Kerja ( $X_2$ ): 1,233 atau 1,2 dan Motivasi ( $X_3$ ) : 1,512 atau 1,5. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji linieritas menunjukkan nilai signifikansi 0,00 sehingga data berdistribusi linier dan uji heterokedastisitas tidak terjadi karena data menyebar.

Persyaratan nilai koefisien korelasi berganda Nilai R memiliki rentang nol sampai satu. Semakin tinggi korelasi antara variabel independen dan dependen, semakin dekat keduanya ke angka 1 (satu). Hal ini menunjukkan korelasi yang substansial antara kinerja dengan faktor motivasi, kepuasan kerja, dan layanan prima. Hampir satu, atau pada 0,732, adalah analisis korelasi berganda (R). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dan dependen memiliki hubungan yang sangat kuat, dan koefisien determinasi berganda R kuadrat yang disesuaikan setara dengan R kuadrat yang disesuaikan. R Kuadrat yang Disesuaikan, juga dikenal sebagai  $R^2$  (Koefisien Determinasi Berganda), pada penelitiannya yakni 0,506.

### **Pelayanan Prima secara parsial terhadap Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan**

Berlandaskan penelitiannya yang dilaksanakan peneliti bahwasanya Pelayanan Prima berdampak secara parsial atas Kinerja. Realitanya ketika kinerja tenaga medis menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri. Menurut Rahmayanty (2019) Pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu kecepatan waktu layanan, akurasi layanan, kesopanan dalam peayanan serta keramahannya dalam layanan. Kecepatan durasi waktu dalam melayani pasien yang sakit sangat dibutuhkan karena tujuan dari pasien adalah mengobati rasa sakit, begitu juga dengan ketepatan pelayan atau tindakan pada pasien karena dengan adanya ketepatan tindakan akan meredakan rasa sakit pasien dengan cepat, kemudian kesopanan dalam pelayanan menunjukkan seberapa peduli asisten perawat terhadap pasien sehingga tidak terkesan menyepelkan pasien serta keramahan dalam pelayanan, dalam hal ini adalah cara asisten menyapa dan bertanya kepada pasien sehingga timbul rasa senang bagi pasien yang akan selalu di ingat jika kembali ke instansi pelayanan kesehatan. Hal ini mendukung penelitian Sebelumnya dari Madiistriyatno dan Setiawan (2021) telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan**

Berlandaskan temuan penelitiannya tersebut, bahwa bisa dikesmpulkan bahwasanya kepuasan kerja berdampak secara parsial atas kinerja. Realitanya kinerja karyawan meningkat apabila kepuasan kerja maksimal dapat dilihat dari asisten perawat yang akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia, dan tidak ada keluhan kembali. Hal ini yang dijelaskan pada teori dari Luthans (2019) bahwa kesennagan kerja yakni kondisi emosional yang Bahagia ataupun emosi baik yang berawal pada penilaiannya kerjaan ataupun pengalaman kerja individu. Dimana kesenangan kerja yakni temuan persepsi pegawai terpaut bagaimana kerjaan yang mereka laksanakan atas memberikan skor krusial. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya dari Paparang dkk (2021) yang menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

### **Pengaruh Motivasi secara parsial terhadap tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan**

berlandaskan temuan penelitian tersebut bahwa bisa disimpulkan maka motivasi berdampak secara parsial atas Kinerja. Realitanya motivasi juga mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Menurut Mangkunegara (2020) seluruh tenaga, fikiran dan waktu tercurahkan pada kinerja berupa memeriksa pasien, mendiagnosa pasien dan mengobati pasien dimana hal tersebut terwujud dengan peningkatan kerja keras, orientasi masa depan, orientasi tugas, usaha untuk maju dan ketekunan. Realita dan teori ini mendukung penelitian terdahulu terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal Madiistriyatno dan Setiawan (2021).

### **5. Penutup**

Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Apabila pelayanan prima menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri dimana dilihat dari jumlah input pada jumlah pasien yang datang ke instansi pelayanan tersebut.

Kepuasan kerja berdampak secara parsial atas performa pegawai yang dapat dilihat dari asisten perawat yang akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia, dan tidak ada keluhan kembali. Motivasi mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Begitu juga secara bersamaan pelayanan prima yang maksimal akan menghasilkan kepuasan kerja sehingga motivasi kerja meningkat maka kinerja akan meningkat.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi keempat. Jakarta. Rineka cipta.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Jakarta .
- Fauziek E dan Yanuar. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 3, p.680-687.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* . Semarang: UNDIP. pp. 490.
- Hidayat, R. (2021) Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja,"*Jurnal Sekretari dan Manajemen*. vol. 5. no.1. Hal 16-23.
- Luthans, F. (2019). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi-Offset.
- Madiistriyatno, H dan Adi Setiawan. (2021). Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi Dan Pelayanan Prima. *Journal. Syntax Idea*, vol. 3, no. 4, pp. 779–788.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Edisi XIV. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Medah, M. H, John . E. H. J. Foeh, dan Henny. A. Manafe. (2023). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Journal Ilmu Manajemen. Terapan.*, vol. 4, no. 4, pp. 525–531.
- Millati, H. (2019). Pengaruh Kinerja Perusahaan dan Corporate Governance terhadap Kompensasi Eksekutif (Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2018). *Jurnal Ekonomi*.
- Paparang, N. C.P, William. A. Areros, and Ventje Tatimu. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*. vol. 2, no. 2, pp. 119–123.

Pratama et al., (2024)

MSEJ, 5(2) 2024: 8480-8492

- Rahmayanty, N. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Hal. 16. Graha Ilmu Yogyakarta.
- Robbins, S. P dan Timothy A Judge. (2020). *Perilaku Organisasi, Edisi kedua belas*. Salemba Empat. Jakarta. 2020
- Saepunizar, A. R. Deni M. D, dan Faizal Mulya. (2022). Strategi Pelayanan Prima Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Perumda Air MinumTirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi. *Management. Studies and Entrepreneurship Journal*. vol. 3, no. 2, pp. 849–855.
- Simamora, H. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: STIE YPKN.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Susanti, F dan Siti Aesah. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Intervenng Pada PT. Rakha Gustiawan. *Jurnal Tadbir Peradapan.*, vol. 2, pp. 2–5.
- Widuri, Wike, Endang Komara dan Arif Rachman. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang. *Journal of Social Science. Research.*, vol. 4, no. 1, pp. 3412–3423.