

## **Efek Pelayanan Prima, Kepuasan kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan**

Wahyu Ardy Pratama <sup>1)</sup>, Dewi Andriani, SE.MM. <sup>2)</sup>, Sumartik, SE.MM. <sup>3)</sup>,

**Abstract.** Pratama, Wahyu Ardy. 2024. *The Effect of Excellent Service, Job Satisfaction and Motivation on the Performance of Medical personnel in Health Service Agencies. Faculty of Business, Law and Social Sciences. Muhammadiyah University of Sidoarjo. The purpose of this study was to determine the Effect of Excellent Service, Job Satisfaction and Motivation on the Performance of Medical personnel in Health Service Agencies.. The approach used in this study was quantitative by distributing questionnaires to 52 respondents who were taken using one of the non-probability sampling techniques used, namely the total sampling or saturated sampling. The data analysis technique used multiple linear regression of the IBM SPSS version 24 software program with results obtained that answer the hypothesis that there is a partial and simultaneously.influence of excellent service, job satisfaction and motivation on performance*

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

**Abstrak.** Pratama, Wahyu Ardy. 2024. *Efek Pelayanan Prima, Kepuasan kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan. Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh . Efek Pelayanan Prima, Kepuasan kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja tenaga medis instansi pelayanan kesehatan.. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada 52 responden yang diambil dengan salah satu teknik non probability sampling yang digunakan adalah teknik total sampling atau sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda program software IBM SPSS versi 24 dengan perolehan hasil yang menjawab hipotesis bahwa ada pengaruh pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja secara parsial dan simultan.*

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kepuasan kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja

### **I. Pendahuluan**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM) atau disebut juga pelaku (orang) harus 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 yaitu untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan dan juga untuk mencapai tujuan pribadi karyawan [1]. Tercapainya tujuan perusahaan juga ditunjang dengan adanya kinerja sumber daya manusia yang baik. [2] 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.

[3] Pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu kecepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dalam peayanan dan keramahan dalam pelayanan. 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. [4] Hal ini yang dijelaskan pada teori bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting. 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 sebagainya. Kinerja tenaga medis yang menurun dapat di ukur 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:

**Tabel 1.**  
**Pasien rawat jalan di Poli RSUD Sidoarjo**

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

Sumber: Data primer di olah, 2024

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, dan kepuasan pasien. Diantara kedua 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 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 [5] penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif. [7] Dalam penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari indikator pelayanan prima terhadap kinerja, namun pada penelitian terdahulu yang mendapatkan hasil yang

berlawanan yaitu pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap kinerja [8]. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja [9]. Hasil yang bertolak belakang pada penelitian menyatakan kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja [10]. Kemudian dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berakibat pada kepuasan kerja sehingga kepuasan berpengaruh terhadap kinerja [11], namun pada penelitian terdahulu kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja [12]. Terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal [5] sedangkan hasil sebaliknya motivasi tidak mempengaruhi kinerja ada pada penelitian [6]. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tiga variabel yakni pelayanan prima, kepuasan kerja dan kinerja yang kemudian berjudul “Efek 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.

### Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan?
3. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan?
4. Apakah terdapat pengaruh pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan?

### Kategori SDGS

Dengan adanya sdgs no 8, kepuasan pasien akan membuat pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Karena apabila kepuasan pasien dalam sebuah pelayanan kesehatan terpenuhi akan semakin meningkat pula pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, tentunya juga akan berdampak pada aspek kinerja yang dimana pengangguran akan berkurang yang di akibatkan faktor semakin terbukanya lapangan pekerjaan yang di lakukan oleh tenaga medis yang terus menerus memberikan pelayanan prima pada pasien.

### Teori Literatur View

#### Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*excellent service*) secara bahasa berarti pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tertinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat [3]. Adapun indikator pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kecepatan waktu pelayanan, 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

#### Kepuasan Kerja

[4] Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting. Menurut Luthans indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu Gaji, Pekerjaan itu sendiri, Rekan Kerja, Kesempatan, Promosi, Pengawasan.

- 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

#### Motivasi Kerja

Motivasi bermula dari kata *motion* (Bahasa Inggris) dan *movere* (Bahasa Latin) yang diartikan bergerak. Jadi motivasi diterjemahkan sebagai sesuatu yang memberi dorongan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai suatu konsep yang menggambarkan kekuatan pada pegawai yang dapat memulai dan membimbing perilakunya untuk bekerja. Indikator motivasi kerja yaitu:

- a. Kerja Keras, yaitu melakukan tugas dengan kemampuan yang dimilikinya
- b. Orientasi Masa Depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana kedepan 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.

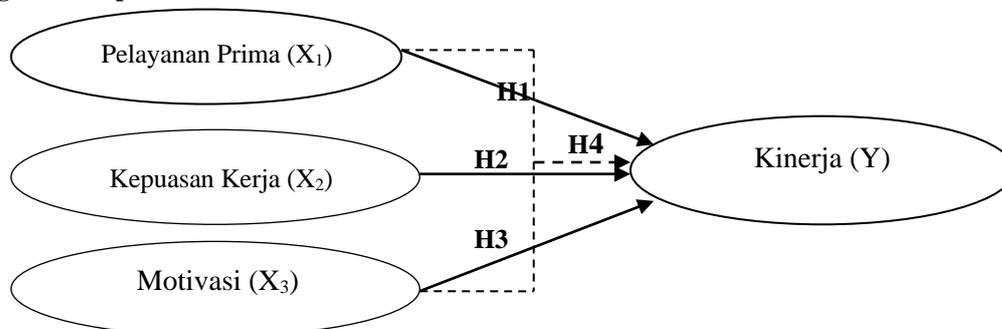
- d. Usaha Untuk Maju yaitu kegiatan-kegiatan untuk memperoleh suatu tujuan. Misalnya tujuannya memperbarui dan menambah ilmu maka tenaga medis secara mandiri mengikuti seminar kesehatan, seminar pengenalan alat-alat medis, seminar mengenai pengetahuan komposisi obat-obatan dan lain sebagainya
- e. Ketekunan yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan sungguh-sungguh bukan hanya sekedar menggugurkan kewajiban [13].

**Kinerja**

Kinerja perusahaan adalah hasil dari serangkaian proses bisnis yang mana dengan pengorbanan berbagai macam sumber daya, apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya [14]. Keuntungan atau laba yang dihasilkan tentu akan berbeda tergantung dengan ukuran perusahaan yang bergerak. Ada beberapa indikator (pengukuran) yang menunjukkan kinerja antara lain [15]:

- a. Mutu dalam kinerja dikur dari persepsi tenaga medis terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan
- b. Kuantitas yaitu jumlah pencapaian atau pendapatan instansi yang diharapkan stabil atau meningkat
- c. Ketepatan waktu pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas yaitu tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi digunakan secara maksimal dengan menaikkan hasil dalam menggunakan sumber daya.

**Kerangka Konseptual**



**Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis**

**Hubungan Antara Pelayanan Prima dengan Kinerja**

Pelayanan prima merujuk pada kapasitas untuk memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Semakin tinggi pelayanan prima (baik) yang diberikan oleh tenaga kerja medis dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik”. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan [16].

H1 : Pelayanan prima (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap Kinerja (Y)

**Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja**

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka karyawan akan memberikan kinerja terbaiknya. Kepuasan kerja dirasakan oleh tenaga medis ketika pasien tidak memberikan keluhan, pulihnya pasien dari rasa sakit sehingga berterima kasih kepada tenaga medis, kemudian tenaga medis akan merasa bahagia dan termotivasi yang dapat meningkatkan kinerjanya.

H2 : Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap Kinerja (Y)

**Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Kinerja**

Motivasi juga dapat diartikan sebagai suatu konsep yang menggambarkan kekuatan pada pegawai yang dapat memulai dan membimbing perilakunya. Kekuatan pegawai untuk mendorong perilaku yang terwujud pada kinerja yang baik bisa diperoleh dari kerja keras, orientasi kedepan dan lain sebagainya, sehingga apabila motivasi meningkat kinerja juga akan meningkat, hal sebaliknya juga terjadi. .

H3: Motivasi (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap Kinerja (Y)

**Hubungan Antara Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi merupakan hal yang dapat dilakukan secara bersamaan sehingga dapat terwujud pada naik atau turunnya kinerja. .

H4: Pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh terhadap Kinerja

## METODE

### Jenis 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. 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 [17].

### Populasi dan sampel

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.

### Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penentuan yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel independen pada penelitian ini  $X_1$  Pelayanan Prima dan  $X_2$  Kepuasan Kerja, dan  $X_3$  Motivasi Dependent Y Kinerja. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Disebut pelayanan prima atau sangat baik atau terbaik karena telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tertinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi atau perasaan yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan tenaga kerja medis terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai. Motivasi dapat diartikan sebagai suatu konsep yang menggambarkan kekuatan pada pegawai yang dapat memulai dan membimbing perilakunya untuk bekerja dan kinerja tenaga medis adalah hasil dari serangkaian proses dimana dengan pengorbanan berbagai macam sumber daya. Apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari kegiatan perusahaan yang selalu produktif dan proaktif dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan. Berikut ini tabel indikator variabel:

**Tabel 2.**  
**Indikator Variabel**

Variabel	Indikator
Pelayanan Prima ( $X_1$ ) [3]	1. Kecepatan Waktu Pelayanan 2. Akurasi atau ketepatan Pelayanan 3. Kesopanan dalam Pelayanan 4. Keramahan dalam Pelayanan
Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) [4]	1. Gaji 2. Pekerjaan itu sendiri 3. Rekan Kerja 4. Promosi Jabatan 5. Pengawasan
Motivasi ( $X_3$ ) [13]	1. Kerja keras 2. Orientasi Masa Depan 3. Orientasi untuk tugas 4. Usaha untuk maju 5. Ketekunan
Kinerja (Y) [15]	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas

Sumber: olah peneliti 2024

### Jenis dan Sumber Data

Jenis Data, Penelitian ini mempergunakan jenis data kuantitatif, yaitu data penelitian yang berupa angka yang akan di analisis dengan menggunakan statistik. Sumber Data, Sumber data merupakan subyek dari data mana yang diperoleh. Dalam Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

#### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama pada objek penelitian. Sumber pertama yang dimaksud adalah kuesioner yang dijawab oleh responden dengan objek responden asisten perawat pada instansi pelayanan kesehatan (RSUD Sidoarjo). Kuesioner yang diberikan terkait dengan efek pelayanan prima dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Penyebaran kuesioner akan diberikan penilaian dengan menggunakan skala likert

dengan pengkategorian skala yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Kuisioner disebarkan kepada 52 responden melalui formulir *Google Form*.

b. Sumber Data Sekunder

Memaparkan bahwa data sekunder adalah sumber data yang tidak menerima dengan cara langsung dari tempat penelitian dilaksanakan. Data sekunder pada penelitian yang dilakukan ini didapatkan dari buku dan jurnal penelitian terdahulu yang masih berkaitan pada penelitian yang dilakukan.

**Teknik Analisis Data**

a. Uji Validitas

[17] Valid memiliki arti instrument yang bisa dipakai dalam mengukur pada suatu penelitian, sedangkan validitas merupakan alat ukur yang dapat membuktikan tingkat keabsahan (validitas). Dalam suatu penelitian dan uji validitas variabel atau indikator dari setiap pertanyaan dapat dikatakan valid apabila rhitung positif dan juga rhitung > rtabel.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan dalam menghitung pertanyaan pada kuisioner yang disebar untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan indikator dari setiap variabel yang akan diteliti dan yang dapat dinyatakan valid. Bisa dikatakan, reliabilitas membuktikan korelasi alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur suatu gejala yang sama pada penelitian dengan syarat *cronbach alpha* > 0,6

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan dalam penelitian untuk mengetahui apakah variabel residual memiliki distribusi normal dalam model regresi [18]. Uji statistik yang dipergunakan yaitu uji statistik non parametric one Kolmogorov Smirnov. Syarat ketentuan uji ini ialah ketika angka probabilitas  $\alpha = 0,05$  bisa dipastikan bahwa variabel tidak tersebar secara normal, begitu sebaliknya apabila angka probabilitas  $\alpha = 0,05$  dipastikan variabel tersebut tersebar secara normal.

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas dan tidak memiliki keterkaitan sehingga membentuk garis lurus atau tidak. Pada penelitian ini, untuk mengamati nilai signifikansi pada uji linieritas menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Sehingga kedua variabel bisa dikatakan mempunyai hubungan yang linier harus memperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 untuk taraf kesalahan 5%

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki tujuan dalam penelitian yaitu mendeteksi dalam model regresi linier baik atau tidak, model regresi yang baik tidak terjadi autokorelasi [18]. Sedangkan untuk dapat mengetahui ada atau tidak autokorelasi ini dilaksanakan dengan menerapkan Uji Durbin Watson (DW Test). Uji Autokorelasi bisa dilakukan dengan menggunakan pengujian pada uji Durbin-Watson (DW). Apabila nilai Durbin Watson (DW) dibawah 5 maka tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Multikolinieritas

[18] Uji multikolinieritas dirancang untuk menguji apakah suatu model regresi di antara variabel bebasnya (independen) memiliki korelasi (korelasi antar variabel X). Multikolinieritas dapat dilihat dari *nilai tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Toleransi mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Syarat tidak terjadi multikolinieritas adalah nilai toleransi > 0,10 dan nilai VIF < 10.

5. Uji Heteroskedastisitas

[18] Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji varians yang tidak sama pada residual satu pengamatan dalam model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada scatterplot uji multikolinieritas, dipenuhi syarat sebagai berikut: Jika terdapat pola tertentu, seperti pola titik-titik tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, dan titik-titik terdistribusi di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel terikat (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen, apakah nilai variabel independen meningkat atau menurun, dan untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berkorelasi positif atau negatif. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : koefisien regresi

X1 : Pelayanan Prima

X2 : Kepuasan Kerja

X3 : Motivasi  
 e : Standard error of estimate

e. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

[19] Pengujian ini digunakan untuk menguji signifikansi (signifikansi) pengaruh masing-masing variabel independen layanan prima ( $X_1$ ), dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu kinerja (Y). Pada pengujian parsial atau terpisah ini, dengan uji-t  $\alpha=0,05$  atau  $< 0,05$  sebagai tingkat signifikansi,

2. Uji Simultan (Uji f)

[19] Pengujian ini digunakan untuk menguji signifikansi variabel independen seperti pelayanan prima ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu kinerja (Y).

**Hasil dan Pembahasan**

**1. Analisis Deskriptive**

Pengklasifikasian Efek Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan”. Hal ini dapat dilihat berdasarkan persentase kuesioner yang ditanggapi oleh 52 tenaga medis. Berikut ini rata-rata persentase butir pernyataan setiap variabel :

**Tabel 3.**  
**Persentase Variabel 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%
<b>Rata-rata</b>		<b>88,75%</b>

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas variabel Pelayanan Prima pada pernyataan 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 pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya” menghasilkan persentase 90%. kesimpulannya pada variabel Pelayanan Prima merupakan kategori baik dengan persentase rata-rata 88,75%. Berikut ini persentase variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ):

**Tabel 4.**  
**Persentase variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ )**

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%
<b>Rata-rata</b>		<b>86%</b>

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas Kepuasan Kerja termasuk kategori baik dengan nilai rata-rata 86%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator Gaji dengan pernyataan “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 dengan rekan 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%. Berikut ini penilaian tanggapan responden pada variabel Motivasi:

**Tabel 5.**  
**Persentase variabel 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%
<b>Rata-rata</b>		<b>88,6%</b>

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas Motivasi termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 88,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kerja keras dengan pernyataan kuesioner “Saya melaksanakan tugas sesuai dengan 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 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%. Berikut ini penilaian tanggapan responden variabel Kinerja:

**Tabel 6.**  
**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%
<b>Rata-rata</b>		<b>87,25%</b>

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas Kinerja tenaga medis termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata nilai persentase 87,25% termasuk kategori cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kualitas dengan pernyataan “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%.

## 2. Uji Keabsahan Data

### a). Uji Validitas

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kuesioner**

Variabel	Butir Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	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	Valid
	X <sub>2.2</sub>	.856		Valid
	X <sub>2.3</sub>	.855		Valid
	X <sub>2.4</sub>	.849		Valid
	X <sub>2.5</sub>	.798		Valid

Variabel	Butir Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Motivasi	X <sub>3.1</sub>	.280	0,273	Valid
	X <sub>3.2</sub>	.522		Valid
	X <sub>3.3</sub>	.473		Valid
	X <sub>3.5</sub>	.585		Valid
Kinerja	Y <sub>1.1</sub>	.789	0,273	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	.709		Valid
	Y <sub>1.3</sub>	.838		Valid
	Y <sub>1.4</sub>	.794		Valid

Sumber: Output SPSS

Pada hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh butir pernyataan kuesioner dari variabel (X) dan variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y memiliki nilai koefisien rhitumg diatas  $r_{tabel(n-2)}=r_{tabel(52-2)}=r_{tabel(50)}= 0,273$  sehingga dapat dikatakan bahwa butir pernyataan pada kuesioner dari variabel keseluruhan variabel X dan Variabel Y diklaim valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti.

### b). Uji Reliabilitas

**Tabel 8.**  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai Reliabilitas	Crombach 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 data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2022

[4] Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* diketahui variabel instrumen memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* > 0,6. Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* pada variabel Pelayanan Prima adalah 0,655, nilai *cronbach alpha* pada variabel 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 sehingga dapat diputuskan bahwa variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y reliabel. Dengan demikian seluruh variabel instrumen penelitian dalam penelitian ini reliabel atau semua variabel X dan Y dapat digunakan kembali secara berulang-ulang.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian pengaruh pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja, maka digunakan analisis regresi berganda yang dilaksanakan dengan bantuan program IBM Statistic SPSS versi 24 sebagai berikut :

**Tabel 9.**  
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

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: Asymsg Sig. (2-tailed) = 0,176						
Durbin Watson= 2,333						
Test of Linierity Sig: 0,05, Uji Heterokedastisitas tidak terjadi						
Regresi: Y = 0,222 + 0,282 X <sub>1</sub> + 0,167 X <sub>2</sub> + 0,390 X <sub>3</sub> + e						
Predictors : (contans), Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> ), Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> ), Motivasi (X <sub>3</sub> ), Kinerja (Y)						

Sumber: olah data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Pada uji hipotesis atau jawaban sementara ini dibuktikan dengan pengujian t (parsial) dari persamaan regresi linier berganda  $Y=0,222 + 0,282 X_1+ 0,167 X_2 + 0,390 X_3 + e$  yang dipergunakan untuk mengukur adanya pengaruh substansial secara masing-masing (parsial) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja (Y). Dengan  $df = n-k-1 = 52-3-1 = 48$  sehingga diperoleh  $t_{tabel(48)}$  sebesar 1,667. Perolehan perhitungan Uji t secara masing-masing atau (parsial) yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 24, variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,101 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar ( $>$ ) dari pada nilai  $t_{tabel(48)}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,041. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil ( $<$ ) dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena ( $t_{hitung} > t_{tabel(48)} = 2,101 > 1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,041 < 0,05$ ) artinya variabel independen  $X_1$  masing-masing berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

Perolehan perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program IBM Statistic SPSS di atas, variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,528 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,015. Jadi, hingga nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena ( $t_{hitung} > t_{tabel(48)} = 2,528 > 1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,015 < 0,05$ ) artinya variabel independen yaitu ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

Perolehan Perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Motivasi( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,310 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Jadi, hingga nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena ( $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,310 > 1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,002 < 0,05$ ) artinya variabel independen yaitu  $X_3$  secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

Berdasarkan hasil penelitian ditetapkan  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = n-k-1$ , dimana n merupakan jumlah sampel dan k merupakan variabel bebas sehingga  $df_2 = n-k-1 = 52-3-1 = 48$ , dan tingkat taraf signifikansi 5% (0,05), maka nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,80. Hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel(48)}$  yaitu ( $18,848 > 2,80$ ), dan Diperkuat dengan nilai signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ), Pelayanan Prima ( $X_1$ ), Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) dan Motivasi ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yakni Kinerja (Y).

Pada uji normalitas kolmogrov-Smirnov didapatkan hasil nilai Asym Sig. (2-tailed) = 0,167, sehingga nilai tersebut memenuhi syarat uji normal yaitu lebih besar dari 0,05 sedangkan nilai durbin waston kurang dari 5 yaitu 2,333 sehingga nilai tersebut lebih kecil dari 5, maka artinya tidak terjadi 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.

Syarat dari nilai koefisien korelasi berganda Jangkauan nilai R adalah berkisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 (satu) maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Artinya variabel Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi memiliki hubungan yang kuat terhadap Kinerja. Analisis korelasi berganda (R) adalah 0,732 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat sedangkan Koefisien determinasi berganda Adjusted R Squared artinya  $R_{square}$  yang disesuaikan. Dalam penelitian ini besarnya Adjusted R Square atau  $R_2$  (Koefisien Determinasi Berganda) adalah sebesar 0,506.

## A. Pembahasan

Berlandaskan pengujian dari regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Hipotesis Pertama: ada pengaruh Pelayanan Prima secara parsial terhadap Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan yang akan diuraikan dibawah ini:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Realitanya ketika kinerja tenaga medis menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri. Pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu kecepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dalam pelayanan dan keramahan dalam pelayanan. Kecepatan durasi waktu dalam melayani pasien yang sakit sangat dibutuhkan karena tujuan dari pasien adalah mengobati rasa sakit, begitu juga dengan ketepatan pelayanan 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 [3], 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 telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif [5]

### 2. Hipotesis Kedua: ada pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan yang akan diuraikan dibawah ini:

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap 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 bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting [4]. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja [9] berpengaruh terhadap kepuasan.

### **3. Hipotesis Ketiga: ada pengaruh motivasi secara parsial terhadap tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan yang akan diuraikan dibawah ini:**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Realitanya motivasi juga mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Seluruh tenaga, pikiran 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 [13]. Realita dan teori ini mendukung penelitian terdahulu terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal [5]

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta mengacu pada perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan”.  
Relevan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Pelayanan Prima secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.
- b. Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan.  
Relevan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.
- c. Motivasi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan.  
Hasil ini relevan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Semoga penelitian yang sederhana ini dapat menambah pengetahuan baru dan semoga bermanfaat bagi para pembaca

#### **REFERENSI**

- [1] Simamora, Hendry. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: STIE YPKN. 2019
- [2] Dessler, Gary. *Human Resource Management*. Jakarta . 2020
- [3] Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Hal. 16. Graha Ilmu Yogyakarta. 2019.
- [4] Luthans, Fred. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi-Offset. 2019
- [5] Madiistriyatno, Harries dan Adi Setiawan. “Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi Dan Pelayanan Prima,” *Journal. Syntax Idea*, vol. 3, no. 4, pp. 779–788, 2021.
- [6] Hidayat, Rahmat. "Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja," *Jurnal Sekretari dan Manajemen*. vol. 5. no.1. Hal 16-23., 2021
- [7]Widuri, Wike, Endang Komara dan Arif Rachman, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang,” *Journal. of Social Science. Research.*, vol. 4, no. 1, pp. 3412–3423, 2024.
- [8] Saepunizar, Ari, R. Deni Muhammad Danial, dan Faizal Mulya, “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, 2022.
- [9] Paparang, Natalia C.P, William. A. Areros, and Ventje Tatimu, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado,” *Productivity*, vol. 2, no. 2, pp. 119–123, 2021.
- [10] Susanti, Fahmi dan Siti Aesah, “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Intervening Pada PT Rakha Gustiawan,” *Jurnal. Tadbir Peradapan.*, vol. 2, pp. 2–5, 2022.
- [11] Medah, Mardiana H, John . E. H. J. Foeh, dan Henny. A. Manafe, “Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia),” *Journal. Ilmu Manaemen. Terapan.*, vol. 4, no. 4, pp. 525–531, 2023.
- [12] Fauziek Elizabeth dan Yanuar, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi,” *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 3, p.680 687, 2021.

- [13] Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Edisi XIV. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.2020.
- [14] Millati, Hilya “Pengaruh Kinerja Perusahaan dan Corporate Governance terhadap Kompensasi Eksekutif (Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2018),”. *Jurnal Akuntansi* 2019.
- [15] Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. *Perilaku Organisasi, Edisi kedua belas*. Salemba Empat. Jakarta. 2020
- [16] Suharno, M. Syarif Hidayatullah. Elmas, dan Seger Priantono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja,” *Jurnal. Ilmu. Ecobuss*, vol. 8, no. 2, pp. 60–67, 2020.
- [17] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet. 2020
- [18] Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* . Semarang: UNDIP. pp. 490. 2021
- [19] Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi keempat. Jakarta. Rineka cipta.2022

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*