

Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen

Joko Kismanto^{1*}, Agustina Pujilestari², Rolando Rahardjoputro³, Airin Musyaroh⁴,
Salsa Maria Margareta⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Kusuma Husada Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

Abstract

Service quality is the main basis for knowing the level of consumer satisfaction, in which case a company can be said to be good if it is able to provide goods or services in accordance with customer desires. The purpose of the study is to determine the influence both partially and simultaneously of performance evaluation, and work motivation on service quality. This type of research is descriptive correlational, namely research that aims to find relationships between variables. Cross-sectional research approach. How to take simple random sampling with a sample of employees at RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. The method of collecting data is using a questionnaire, where hypothesis testing uses descriptive statistical analysis with F test analysis, t test. The results of this research show that variables, performance evaluation, and work motivation have a positive and significant influence partially or simultaneously on service quality variables. The results of this research also show that the dominant variable that has an influence on service quality is the work motivation variable.

Keywords: *performance evaluation; motivation; service quality*

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan yang baik dapat menawarkan barang atau jasa berdasarkan kebutuhan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh evaluasi kinerja dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional yaitu penelitian yang bertujuan yang tujuannya untuk menemukan hubungan antara variabel. Pendekatan penelitian dengan *cross-sectional*. Caranya dengan melakukan *simple random sampling* dan pemilihan pegawai di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Metode pengumpulan data adalah kuesioner, yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisa statistik deskriptif dengan analisis uji F, uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel, evaluasi kinerja, dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel yang paling penting hubungannya dengan yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah variabel motivasi kerja.

Kata Kunci: evaluasi kinerja; motivasi; kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam memahami tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini dapat dikatakan baik jika perusahaan mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan (Anjani, 2021). Kualitas pelayanan yang baik merupakan kekuatan

*Penulis korespondensi: diadio0199@gmail.com

yang memungkinkan perusahaan menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan (Afida, 2020).

Kualitas pelayanan dikatakan baik jika pelayanan tersebut memberikan apa yang diharapkan pelanggan. Terkadang suatu layanan tidak memenuhi harapan pelanggan. Jika perusahaan merasa tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan, maka pelayanannya buruk. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memuaskan pelanggannya (Mayer dan Schwager, 2019).

Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima bidang utama, yaitu: kehandalan (*reliability*) mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang adil dan dapat diandalkan, daya tanggap (*response*), membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pegawai, menjamin (*assurance*), mengukur kemampuan karyawan, dan rasa hormat serta kejujuran pegawai, rasa cinta (*empaty*), mengukur kesadaran pegawai akan kebutuhan dan ketertarikan pegawai, dapat dilihat (*tangible*), untuk mengukur kondisi fisik, peralatan, personel dan informasi (Irvan, 2017). Jika komponen-komponen tersebut dibagi menjadi lima, tapi itu dianggap sebagai komponen kategori terpisah, maka hasil dari penggabungan seluruh nilai dan komponen kualitas pelayanan (Redi, 2021).

Kinerja merupakan salah satu faktor yang menentukan tercapai atau tidaknya suatu usaha atau organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi sangat didukung oleh sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan (sukses) dan kegagalan (*failure*) operasional suatu organisasi atau bisnis sangat bergantung pada kepemilikan aset. Apabila masyarakat berbuat baik maka diharapkan perusahaan atau organisasi tersebut juga akan berbuat baik. Pekerjaan dapat terlaksana apabila karyawan mengerjakan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh (Nuriyani, 2021).

Penilaian kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga organisasi harus menerapkan berbagai pedoman untuk meningkatkan kinerja pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain motivasi individu pegawai, imbalan yang diberikan organisasi dan motivasi yang diberikan kepada pegawai. (Rozikin et al., 2019). Penilaian kinerja merupakan suatu metode untuk memeriksa kinerja pegawai dan dievaluasi menurut standar tertentu. Penilaian kinerja dilakukan dengan baik untuk memandu perilaku pegawai agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, penilaian kinerja juga dilakukan untuk memotivasi karyawan agar berusaha sebaik mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan (Mangkunegara, 2017).

Evaluasi kinerja merupakan salah satu cara untuk memperbaiki kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya agar mampu mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Shafira dan Rumijati, 2022). Oleh karena itu, mereka sangat bergantung pada kinerjanya, yaitu karyawannya mampu mencapai tujuan yang ditetapkan organisasi. Oleh sebab itu, perlu adanya fokus pada tindakan, visi atau pemahaman tentang bagaimana karyawan bekerja untuk mencapai yang terbaik. Adanya evaluasi kinerja dapat diartikan bahwa diperlukan suatu kepemimpinan sebagai contoh dalam melaksanakan kegiatan serta membina pegawai agar merasa menjadi bagian dari organisasi dan merupakan asset berharga organisasi (Heriyanti & Putri, 2021).

Pentingnya evaluasi kinerja dan motivasi kerja terhadap kualitas layanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen tidak bisa dianggap remeh. Evaluasi kinerja yang sistematis dan komprehensif sangat berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pegawai rumah sakit dalam memberikan layanan. Selain itu, motivasi kerja yang tinggi pada karyawan juga turut berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, yang pada akhirnya berimbas pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Huda & Farhan, 2019). Manajemen memiliki peran sentral dalam melakukan proses penilaian kinerja dengan baik dan memberikan umpan balik yang efektif, serta dalam merancang program-program yang dapat meningkatkan motivasi kerja staf (Setyorinii, 2021). Pada penelitian yang dilakukan oleh Huda dan Farhan,

(2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara evaluasi kinerja dan motivasi kerja dengan kualitas layanan yang dihasilkan. Di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen, terdapat beberapa kasus yang dapat dijadikan contoh bagaimana implementasi evaluasi kinerja dan program peningkatan motivasi kerja berhasil meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penelitian dan data penunjang yang ada mendukung pentingnya kedua faktor tersebut dalam usaha meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit

Fenomena yang terjadi di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen, menunjukkan bahwa evaluasi kinerja yang dilakukan telah berjalan namun belum secara maksimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan, pada sisi lain peneliti dalam observasi pendahuluan juga menemukan bahwa motivasi kerja pegawai sudah cukup tinggi, namun tidak semua motivasi yang diberikan oleh pegawai bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui “Pengaruh evaluasi kinerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen”.

Kualitas Pelayanan dan Evaluasi Kerja

Evaluasi kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena melalui proses ini, efektivitas tim dapat ditingkatkan secara signifikan (Bahri & Korespondensi, 2020). Secara langsung, evaluasi kerja berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka, yang pada gilirannya memungkinkan manajemen untuk mengambil langkah-langkah korektif atau memberikan pelatihan yang sesuai (Anjani, 2021). Selain itu, umpan balik hasil evaluasi berfungsi sebagai motivator bagi karyawan, mendorong mereka untuk memperbaiki kinerja dan mencapai standar yang lebih tinggi. Dengan begitu, perbaikan kualitas pelayanan yang dihasilkan dari evaluasi kerja secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kompetitif dan berorientasi pada kualitas (Anjani, 2021).

H1: Evaluasi kinerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja

Teori dasar motivasi kerja, seperti yang diusulkan oleh Maslow, Herzberg, dan McClelland (Nurjaya, 2021), menyatakan bahwa motivasi internal dan eksternal berperan signifikan dalam mendorong individu mencapai kinerja optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja meliputi penghargaan, lingkungan kerja yang mendukung, dan peluang peningkatan profesi. Hubungan antara motivasi kerja dan kinerja pekerja secara keseluruhan dapat ditentukan melalui peningkatan produktivitas, efisiensi, dan hasil terbaik dihasilkan melalui motivasi yang dimiliki karyawan. (Herawati et al., 2022). Dalam konteks pelayanan, motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal yang mendorong karyawan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain lingkungan kerja yang positif, pengakuan atas prestasi, serta insentif yang menarik. Ketika pegawai merasa dihargai dan termotivasi, akan cenderung lebih berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan. (Rampisela & Lumintang, 2020)

H2: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

METODE PENELITIAN

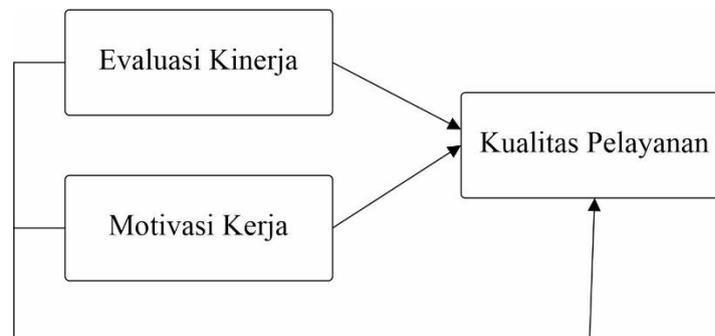
Pendekatan yang digunakan pendekatan kuantitatif, yaitu menekankan pada data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik, guna memperoleh signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Tujuan untuk membuktikan apakah ada hubungan sebab akibat (kausal) antara variabel bebas yaitu evaluasi kinerja dan motivasi kerja terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Pegawai RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen merupakan populasi yang di teliti, adapun teknik sampling yang digunakan

yakni *simple random sampling* yang dipakai untuk pengambilan sampel yang berjumlah 71 orang.

Metode pengumpulan data dilakukan kuesioner, yang disebarakan secara langsung terhadap responden dalam penelitian. Penilaian dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala Likert (Ghozali, 2018). Pemilihan skala Likert dilakukan karena pada penelitian dilakukan terhadap perilaku/ sikap responden terhadap permasalahan yang disampaikan dalam rumusan masalah (Unaradjan, 2019).

Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data mengenai variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang dirancang secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner sering digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data kuantitatif. (Sugiyono, 2022).

Model penelitian adalah cara yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu untuk mencari, mengembangkan, serta melakukan analisis terhadap hipotesis yang disampaikan (Arikunto, 2017). Adapun model penelitian yang digunakan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Hubungan antara evaluasi kerja dan motivasi kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam suatu organisasi. Evaluasi kerja yang dilakukan secara berkala dan objektif dapat meningkatkan motivasi pegawai dengan memberikan umpan balik yang konstruktif dan pengakuan atas kinerja yang baik. Selain itu, interaksi antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pegawai yang termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, karena pegawai merasa dihargai dan memiliki tujuan yang jelas. Penelitian ingin menunjukkan bahwa motivasi intrinsik, yang muncul dari kepuasan dalam menyelesaikan tugas, berkontribusi besar pada peningkatan kualitas pelayanan.

Teknik Analisa Data

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan untuk mencari hubungan kasualitas antara 1 (satu) atau lebih variabel terhadap variabel terikat (Kusumastuti et al., 2020). Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan software statistik SPSS versi 27.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode analisis data dengan cara mengklasifikasikan data menurut berbagai tingkat karakteristik yang ada, yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi numerik yaitu klasifikasi frekuensi, klasifikasi atau berdasarkan informasi kualitatif untuk memperoleh data yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini analisis kualitatif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif dilakukan untuk menjelaskan karakteristik responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	33	46,48
Perempuan	38	53,52
	71	100

Sumber: Data primer diolah (2024)

Tabel 1 memperlihatkan bahwa jumlah responden memiliki perbandingan yang tidak berbeda jauh antara responden laki-laki dengan responden perempuan, sehingga jawaban responden dapat memberikan keterwakilan gender mengenai evaluasi kinerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soerato Gemolong Sragen.

Tabel 2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	Jumlah	%
< 25 tahun	12	16,90
25 – 30 tahun	15	21,26
31 - 35 tahun	17	23,94
36 – 40 tahun	18	25,35
> 40 tahun	9	12,54
	71	100

Sumber: Data primer diolah (2024)

Tabel 2 memperlihatkan deskriptif responden berdasarkan usia, dimana responden dikelompokkan menjadi 5 (lima) kelompok. Tabel 2 memperlihatkan bahwa responden memiliki sebaran data yang merata sehingga responden dapat memberikan jawaban yang tidak bias mengenai evaluasi kinerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soerato Gemolong Sragen.

Tabel 3. Deskriptif Responden Berdasarkan Masa kerja

Mas kerja	Jumlah	%
1 – 5 tahun	23	32,39
5 – 10 tahun	27	38,03
> 10 tahun	21	29,08
	71	100

Sumber: Data primer diolah (2024)

Tabel 3 menerangkan bahwa masa kerja responden bervariasi menjadi 3 kelompok yaitu 1 – 5 tahun, 5 – 10 tahun dan responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun. Jumlah responden juga terbagi rata pada 3 (tiga) kelompok tersebut. Hal ini akan menjadikan jawaban responden lebih objektif dalam memberikan jawaban mengenai evaluasi kinerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soerato Gemolong Sragen.

Tabel 4. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan	Jumlah	%
< 3 juta	17	23,59
3 – 6 juta	18	25,35
6 – 9 juta	18	25,35
> 9 juta	18	25,35
	71	100

Sumber: Data primer diolah (2024)

Responden pada penelitian memiliki pendapatan rata-rata antara kurang dari 3 juta hingga lebih dari 9 juta setiap bulan. Analisis deskriptif pendapatan rata-rata juga menjelaskan bahwa jumlah responden pada tiap kelompok pendapatan dapat dikatakan sama. Hal ini dapat menjelaskan bahwa jawaban responden mengenai evaluasi kinerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen dapat dikatakan bersifat objektif, dan tidak bias.

Tabel 5. Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	669,170	2	334,585	20,483	,000 ^a
	Residual	1110,746	68	16,334		
	Total	1779,915	70			

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI, EVALUASI KINERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis uji F hitung sebesar 20,483 dengan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan variabel independen yaitu evaluasi kinerja, sekaligus motivasi kerja terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Hipotesisnya berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan evaluasi kinerja, motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen”, terbukti kebenarannya.

Tabel 6. Hasil Analisis Uji t

Coefficients*						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std Error	Beta		
		1	(constan)	6,925		
	EVALUASI	,436	,175	,239	2,490	,015
	MOTIVASI	1,007	,170	,573	5,980	,000

a. Dependent variable: KUALITAS

Sumber: Data primer diolah (2024)

Pengujian pengaruh evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis uji t hitung sebesar 2,490 dengan *p-value* sebesar $0,015 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Jadi hipotesisnya yang muncul: “ada pengaruh yang positif dan signifikan evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen”, terbukti kebenarannya.

Evaluasi kinerja merupakan sebuah proses yang sistematis untuk menilai prestasi dan efisiensi kerja dalam suatu organisasi, termasuk di dalam sektor kesehatan yang sangat penting (Bahri & Korespondensi, 2020). Evaluasi kinerja di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen, misalnya, telah terbukti membawa berbagai manfaat yang signifikan terhadap efektivitas

pelayanan kesehatan. Dengan diterapkannya evaluasi kinerja secara komprehensif, terjadi peningkatan yang nyata dalam berbagai aspek pelayanan, mulai dari ketepatan waktu diagnosis hingga kualitas interaksi antara staf medis dan pasien (Rosadi, 2021). Satu studi kasus di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen menunjukkan bagaimana penerapan evaluasi kinerja meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan; misalnya, tingkat kepuasan pasien meningkat sebesar 20% dalam satu tahun pertama setelah implementasi. Data lebih lanjut menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien terhadap responsivitas dan kecepatan layanan, yang mencatat peningkatan dari 75% menjadi 90% dalam periode evaluasi (Alwin, 2021). Kesimpulannya, evaluasi kinerja memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen, yang pada akhirnya mendukung tujuan peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Selain peningkatan pada aspek pelayanan langsung, evaluasi kinerja di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen juga berdampak positif pada pengembangan profesionalisme staf medis. Program pelatihan berbasis evaluasi yang diperkenalkan di rumah sakit ini telah membantu meningkatkan keterampilan klinis dan non-klinis. Misalnya, pelatihan komunikasi efektif yang diadakan secara berkala telah menghasilkan staf medis yang lebih empatik dan komunikatif dalam menangani keluhan pasien, yang akhirnya memperbaiki hubungan antara pasien dan penyedia layanan (Afida, 2020). Lebih lanjut, evaluasi kinerja juga telah mendorong penerapan teknologi informasi dalam manajemen rumah sakit. Penggunaan sistem rekam medis elektronik telah mempercepat proses administrasi dan meminimalisir kesalahan dalam pencatatan data pasien. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tapi juga akurasi diagnosis dan penanganan medis. Peningkatan ini juga tampak dalam indikator-indikator kinerja internal seperti pengurangan waktu tunggu pasien hingga 30% dan penurunan jumlah kesalahan medis. Keberhasilan ini memberikan inspirasi bagi institusi layanan kesehatan lainnya untuk menerapkan evaluasi kinerja yang komprehensif sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas (Gultom, 2020). Dengan semua pembaruan ini, RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen tidak hanya mampu meningkatkan layanan dan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat reputasinya sebagai salah satu rumah sakit terbaik di wilayah Sragen. Keberhasilan dalam evaluasi kinerja ini diharapkan akan terus berlanjut dan menjadi model bagi rumah sakit-rumah sakit lain dalam menjalankan program serupa untuk mencapai tujuan layanan kesehatan yang lebih baik dan komprehensif.

Pengujian pengaruh motivasi kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis uji t hitung sebesar -5,980 dengan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Sehingga hipotesis yang berbunyi: “ada pengaruh yang signifikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen Husada”, terbukti kebenarannya.

Motivasi kerja, yang dapat didefinisikan sebagai dorongan internal dan eksternal yang mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, memainkan peran vital dalam menentukan kinerja karyawan di RSUD dr. Soeratno (Ropi, 2017). Menggunakan skala motivasi yang terukur, ditemukan bahwa motivasi kerja di rumah sakit ini dipengaruhi oleh berbagai faktor internal seperti penghargaan individu, peluang pengembangan karier, dan kepuasan kerja, serta faktor eksternal seperti kompensasi materi dan lingkungan kerja yang kondusif. Penelitian empiris menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat motivasi tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Gede & Priartini, 2018). Sebagai studi kasus, data dari RSUD dr. Soeratno menunjukkan bahwa intervensi yang dirancang untuk meningkatkan motivasi, seperti program pelatihan berkala dan penghargaan kinerja, telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam skor kepuasan pasien. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan faktor kunci dalam proses peningkatan mutu

pelayanan di institusi kesehatan dan penting untuk terus menyusun strategi yang efektif untuk mendorong pegawai melakukan yang terbaik (Lie, 2019).

Selain itu, dalam analisis lebih lanjut, keterlibatan karyawan (employee engagement) juga ditemukan memiliki korelasi yang kuat dengan tingkat motivasi kerja. Karyawan yang merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan, memiliki ruang untuk menyampaikan ide, dan mendapatkan umpan balik konstruktif cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi. RSUD dr. Soeratno juga telah melakukan upaya untuk meningkatkan keterlibatan karyawan melalui program komunikasi terbuka, di mana manajemen dan staf dapat berinteraksi secara langsung dan transparan (Nurjaya, 2021). Hal ini tidak hanya meningkatkan motivasi tetapi juga memperbaiki hubungan kerja antar departemen, yang pada akhirnya menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif. Lebih jauh lagi, perhatian terhadap keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) juga menjadi faktor utama dalam menjaga motivasi kerja di RSUD dr. Soeratno. Program-program seperti fleksibilitas jam kerja, cuti yang memadai, dan dukungan kesejahteraan karyawan telah diimplementasikan untuk memastikan bahwa karyawan tidak merasa terbebani oleh beban kerja yang berlebihan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga berkontribusi terhadap pengurangan tingkat kelelahan dan turnover karyawan. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa teknologi dan alat kerja yang memadai juga memainkan peran penting dalam memotivasi tenaga kerja (Eka & Ismiyati, 2019). Dengan menyediakan fasilitas kerja yang modern dan efisien, seperti sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi, RSUD dr. Soeratno telah berhasil meningkatkan motivasi karyawan melalui pengurangan beban administratif dan peningkatan efisiensi operasional. Karyawan yang merasa didukung dengan alat dan teknologi yang memadai cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam jangka panjang, untuk mempertahankan motivasi kerja yang tinggi, penting bagi RSUD dr. Soeratno untuk terus mengevaluasi dan menyesuaikan program motivasi yang telah diimplementasikan. Perbaikan berkelanjutan, baik melalui penelitian atau umpan balik karyawan, harus menjadi bagian dari strategi SDM untuk memenuhi tujuan organisasi yang dinamis dan terus berubah. (Rampisela & Lumintang, 2020)

SIMPULAN

Hasil analisis uji F diketahui evaluasi kinerja, dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Hasil analisis uji t diketahui evaluasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen.

Hasil analisis uji t diketahui motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen. Dalam hal ini motivasi kerja pegawai dipertahankan dan ditingkatkan selagi masih ada motivasi mengembangkan diri dan masa produktif. Kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan evaluasi kinerja secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Afida. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) terhadap Loyalitas pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(9), 2721–276.
- Alwin. (2021). Analysis of Service Quality, Price and Customer Experience on Customer Satisfaction at PT Maritim Era Sukses. *Jurnal Mantik*, 5(2), 584–592.
- Anjani. (2021). Pengaruh Brand awareness dan Customer Experience terhadap Customer Loyalty pada Sate Cak Ahmad (Survey Konsumen Cak Ahmad di kota Bandung. *Journal Riset Manajemen Bisnis*, 1(1), 219. <https://doi.org/>
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Bahri, S., & Korespondensi, P. (2020). Studi Evaluasi Kinerja Guru Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah. *Jurnal Pencerahan*, 14(1), 1693–7775.
- Eka, S. N., & Ismiyati. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara. *Economic Education Analysis Journal*, 4(2), 562–574.
- GEDE, K. G., & Priartini, P. S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Oleh Motivasi Kerja Pada Bpr Se-Kecamatan Sukawati Gianyar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 4, 1107. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i04.p07>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Menggunakan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Magister Manajemen*, 3(mor 2), 2623–2634.
- Herawati, T., Gian Fitralisma, Indah Dewi Mulyani, & Muhammad Syaifulloh. (2022). Analisis Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Yogya Mall Brebes. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 338–345. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i2.869>
- Heriyanti, S. S., & Putri, R. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT NT Cikarang. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 915–925. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.459>
- Huda, M., & Farhan, F. (2019). Pengaruh Budaya Organisasional Dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 62. <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1557>
- Irawan, B. S. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Lie. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust on Consumer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(ue 8).
- Mangkunegara, A. P. (2017). Evaluasi Kinerja SDM. In *Evaluasi Kinerja SDM*. Malang: Eresco.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2017). Understanding Customer Exsperience. *Article Reprint. Zurich HelpPoint*, 1–13.
- Nuriyani, D. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Perum Bulog Kantor Cabang Medan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 1–126.
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74. <https://doi.org/10.54783/jin.v3i1.361>
- Rampisela, V. A. J., & Lumintang, G. G. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Upah Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt Dayana Cipta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 302–311.
- Redi. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex[1] Redi*, “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service,” *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex*, Vol. 7, p. 116, [Online]. Available: <https://doi.org/10.24843/join.v7i1.116>. <https://doi.org/10.24843/join.v7i1.116>
- Ropi, A. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Oleh Badan Kepegawaian Daerah Dan Diklat Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 92–103.
- Rosadi. (2021). Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pengunjung di Wonderland Adventure Waterpark Karawang. *Jurnal Media Ekonomi*, 26.

- Rozikin, A. Z., Indartono, S., & Sugiharsono, S. (2019). The Use Social Media and Employee Performance in MSMEs Development: Glass Noodle Home Industry Manjung Indonesia. *Jurnal Economia*, 15(2), 221–231. <https://doi.org/10.21831/economia.v15i2.25756>
- Setyorinii, A. D. (2021). The Influence of Organizational Culture and. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. Garuda Indonesia Tbk*, 31(3), 427–437.
- Shafira Arifiani, R., & Rumijati, A. (2022). Working From Home: Does Impact to Work Stress and Performance? Readiness to Change as Moderating Variable. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 13(1), 19–29. <http://jdm.unnes.ac.id>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Unika Indonesia Atma Jaya.