INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 3412-3423
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang

Wike Widuri[1✉], Endang Komara[2], Arif Rachman[3]
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
Email: wikewiduri1@gmail.com[1✉]

Abstrak

Pada Hakekatnya Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sarana kesehatan ini. Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang. Kemampuan Sumber Daya Manusia Kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan desain *cross sectional* yaitu penelitian dilakukan pada waktu tertentu dan subjek diamati hanya satu kali saja. Populasi dalam penelitian ini ialah 235 paramedis. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Berdasarkan hasil penelitian uji t, dari kelima variabel (Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab) terdapat dua variabel mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja paramedis. Berdasarkan uji f, bahwa variabel (Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Paramedis.

Kata Kunci: *Rumah Sakit, Pelayanan Prima, Kinerja Paramedis*

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

Abstract

In essence, a hospital is a health service institution that organizes individual health services in a plenary manner that provides inpatient, outpatient, and emergency services. this health. Health workers are health human resources who, on the one hand, are the main supporting element in health services, on the other hand, the current condition of quality is still lacking. The ability of Human Resources for Health in planning health services as well as attitudes and behavior in anticipating health problems that occur are not in accordance with community expectations. This study aims to analyze the effect of excellent service on the performance of paramedics at the Special Pulmonary Hospital in Kab. Karawang. This study used a quantitative method and a cross-sectional design, that is, the research was conducted at a certain time and the subjects were observed only once. The population in this study were 235 paramedics. The sampling technique used was random sampling with a total sample of 70 people. Based on the results of the t test research, of the five variables (Attitude, Appearance, Attention, Action and Responsibility) there are two variables that have a positive and significant influence on the performance of paramedics.

Based on the f test, that the variables (Attitude, Appearance, Attention, Action and Responsibility) simultaneously have a positive and significant effect on the performance of Paramedics.

Keywords: *Hospital, Excellent Service, Paramedic Performance*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana utama dan tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memiliki peran besar dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sarana kesehatan ini. Salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima adalah perawat (Faudin dkk, 2018).

Kualitas merupakan hal penting dalam pelayanan kesehatan dan untuk mengukur tingkat kualitas suatu pelayanan jasa kesehatan adalah melalui proses pelayanan yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien maupun nilai *outcomes* (Donabedian, 2018). Hal tersebut dilengkapi oleh (John Ware, 2019) yang menyatakan bahwa untuk mengukur kualitas berasal dari persepsi pasien karena fokus kepuasannya adalah terletak pada status kesehatan pasien. (Dawn Bendall dan Thomas L. Powers, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan erat dengan penilaian kualitas layanan kesehatan yang baik yang umumnya ditunjukkan melalui kesetiaan terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut dan memberikan tanggapan positif. Sebaliknya bila tidak puas, pasien kemungkinan besar tidak akan kembali lagi dan akan memberikan tanggapan negatif. Dari hasil beberapa studi akhir-akhir ini menunjukkan bahwa kualitas

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

layanan yang baik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa alasan bahwa masalah kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting adalah karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan banyak kontribusi kesuksesan yaitu meningkatkan keuntungan dengan pengurangan biaya, peningkatan atau perbaikan posisi kompetisi (persaingan), memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, membuat produk/jasa mudah laku dijual, meningkatkan pangsa.

Wedy et al, dalam (Ema, 2018) menjelaskan bahwa memahami harapan pelanggan sangat penting karena tanpa adanya pemahaman harapan pelanggan, sulit bagi penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan memuaskan. Parasuraman dkk dalam (Satrianegara, 2019), mengemukakan teori kesenjangan pelayanan yang disebut teori Gap terdiri dari 5 Gap yang memiliki Gap Kelima mengenai Gap Kualitas Pelayanan. Parasuraman dkk dalam (Satrianegara, 2019) juga menjelaskan tentang teori Gap kualitas pelayanan *Servqual* yang terdiri dari *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy,* dan *Reliability.* Kualitas pelayanan juga dijelaskan oleh Pohan dalam (Kendek, 2018) bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Kompetensi Teknis, Keterjangkauan Akses Layanan Kesehatan, Efektivitas Layanan Kesehatan, Efisiensi Layanan Kesehatan, Kesinambungan Layanan Kesehatan, Keamanan, Kenyamanan, Informasi, Ketepatan Waktu, dan Hubungan Antar Manusia. Untuk dapat melihat kesesuaian pelayanan yang diberikan maka dapat juga digunakan metode *Importance Performance Analysis* oleh Martilla dan James dalam (Nugraha et al., 2019) yang menggunakan dua tahap analisis yakni menghitung tingkat kesesuaian dan memanfaatkan Diagram Kartesius.

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masih lemahnya tingkat kinerja pelayanan kesehatan Sesuai dengan Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2014 menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

Dalam hal ini ditentukan mutu rumah sakit, antara lain: meminimalkan keluhan

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

pasien terhadap pelayanan dokter, perawatdan pengurus yang sering terlambat dan kurang gesit. Industri rumah sakit harus mencapai parameter kualitas pelayanan dengan ketelitian dan ketepatan hasil pemeriksaan kesehatan, pelayanan yang sopan dan ramah, serta sabar. Kepuasan memiliki peran penting pada beberapa aspek organisasi perawatan kesehatan. Kualitaslayanan adalah dianggap sebagai faktor penting untuk mengembangkan loyalitas pasien. Rumah Sakit membuatkemajuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pasien yang mendapat kepuasan tersebut akan merasa nyaman dan terbentuk persepsi positif tentang kualitas layanan. Mutu pelayanan memainkan peran utama dalam mencapai kepuasan pasien. Kondisi tersebut kemudian menjadikan pelayanan rumah sakit layak menduduki posisi nomor satu menurut pasien.

Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang berlokasi di Jl. Raya Jatisari No. 3 Jatisari – Karawang dan memiliki status sebagai Rumah Sakit kelas C. RS. Khusus Paru Kab. Karawang berkedudukan sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Karawang yang merupakan unsur pendukung tugas Kepala Dinas Kesehatan di bidang pelayanan kesehatan khususnya paru dan kedokteran respirasi yang dipimpin oleh seorang Direktur yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Peningkatan jumlah pasien di tahun 2022 yang tidak signifikan dibandingkan tahun 2021 dan adanya penambahan tempat tidur pada tahun 2022 menyebabkan BOR Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang tahun 2022 terlihat mengalami penurunan.

Melihat fenomena menurunnya jumlah pasien dan jumlah pendapatan tersebut serta adanya keluhan pasien terhadap layanan, dapat diasumsikan terjadinya ketidaksesuaian harapan pasien dengan kenyataan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penulisan artikel ini menggunakan metode kauntitatif, pada penelitian ini peneliti melaksanakan observasi dan wawancara untuk memperoleh data primer yang menunjang analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang. Populasi pada penelitian ini memperoleh responden sebanyak 70 sampel.

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS versi 27.0. maka dapat diketahui secara parsial dari kedua variabel yang penulis teliti (Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab) terdapat dua variabel yang pengaruhnya positif dan signifikan terhadap kinerja Paramedis. Berikut ini hasil berdasarkan analisis uji t dan uji f:

Pengaruh Sikap (X1) Terhadap Kinerja Paramedis (Y) Secara Parsial

Dari hasil penelitian variabel Sikap (X1) terhadap Kinerja Paramedis (Y) adalah sebesar 0.080 > 0,05 dan nilai t^{hitung} 1.779 > 1.670 t^{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak tetapi tidak berpengaruh positif dan signfikan terhadap Kinerja Paramedis (Y).

Hasil penelitian ini berbeda pendapat dengan hasil penelitian Ivancevich (2009), yang mengungkapkan bahwa sikap kerja merupakan keadaan mental yang dipelajari dan diorganisasikan melalui pengalaman, menghasilkan pengaruh spesifik pada respons seseorang terhadap orang lain, objek, dan situasi yang berhubungan. Teori Robbins (2015), menyatakan bahwa orang mencari kesesuaian antara keyakinan dan perasaan mereka terhadap objek dan menyatakan bahwa modifikasi sikap dapat dilakukan dengan mengubah sisi perasaan atau keyakinan tersebut, teori tersebut berpendapat bahwa kognisi, afeksi dan perilaku menentukan sikap dan bahwa sikap pun pada akhirnya menentukan kognisis, afeksi dan perilaku.

Sikap didefinisikan sebagai pernyataan evaluativ, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa (Robbins dan Judge dalam Sunyoto, 2015).

Perubahan perilaku dalam hal kerja merupakan hasil dari adanya perubahan setelah proses belajar, yaitu proses perubahan sikap yang tadinya tidak percaya diri menjadi lebih percaya diri karena keterampilannya yang semakin bertambah, sehingga menimbulkan perubahan sikap yang sangat jelas (Nursalam, dalam Mastini, 2013).

Menurut Sugiyanto (2015), faktor-faktor yang merupakan penyebab perilaku, dibedakan dalam tiga jenis, yaitu faktor predisposisi, faktor pemungkin dan faktor penguat. Faktor predisposisi adalah pengetahuan, sikap, keyakinan dan nilai. Faktor pemungkin adalah ketrampilan, sumber daya pribadi dan sumber daya komuniti. Sumber daya ini meliputi keterjangkauan fasilitas pelayanan kesehatan baik biaya, jarak, ketersediaan transportasi dan jam buka. Faktor penguat adalah hukuman sosial dan jasmani dan ganjaran nyata ataupun tidak nyata yang pernah diterima pihak lain. Sumber penguat tergantung pada tujuan dan jenis program, misalnya sejawat kerja, pemimpin dan keluarga.

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

Menurut Petty & Cacioppo dalam Azwar (2014) secara lengkap mengatakan bahwa 'Sikap adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, orang lain, objek atau isyu-isyu'.

Sikap disini, menurut peneliti, yaitu respon tertutup dari petugas paramedis terhadap pemahaman tentang kinerja. Semakin baik sikap paramedis, maka akan mempengaruhi kinerja yang baik pula.

Pengaruh Penampilan (X2) Terhadap Kinerja Paramedis (Y) Secara Parsial

Dari hasil penelitian didapatkan hasil variabel Penampilan (X2) terhadap Kinerja Paramedis (Y) adalah sebesar 0.320 > 0,05 dan nilai t^{hitung} -1.003 < 1.670 t^{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti mempunyai pengaruh negatif terhadap Kinerja Paramedis (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Masruroh, variabel yang digunakan dalam penelitian adalah penampilan fisik dan kerapian pegawai. Hasil penelitian ini penampilan tidak berpengaruh terhadap kinerja karena dalam melayani yang diutamakan bukan penampilan karyawan namun yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan misalkan pelayanan yang ramah, bertanggung jawab, melayani pelanggan dengan cepat dan tepat.

Menurut Mokhamad Eldon (2022), Penampilan dalam konsep pelayanan prima merupakan bentuk penampilan seseorang, baik bersifat fisik saja maupun non fisik. Penampilan dianggap akan mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Pengujian yang menghasilkan adanya pengaruh signifikan dari penampilan menunjukkan bahwa kesan fisik dan non fisik yang disajikan dalam melayani pelanggan mampu memberikan kesan positif sehingga berdampak terhadap kenaikan kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi juga menunjukkan adanya pengaruh dominan dari variabel penampilan, yang mengindikasikan bahwa perilaku sopan dan serasi serta sikap yang menghargai sangat menentukan kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siti Masruroh (2012) dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Dimensi Banking servis Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY". Hasil penelitian ini penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena dalam melayani nasabah yang diutamakan bukan penampilan karyawan namun yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan misalkan pelayanan yang ramah, bertanggung jawab, melayani nasabah dengan cepat dan tepat.

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asih (2016) yang menyatakan bahwa apabila perusahaan membekali karyawannya dengan penampilan *(appearance)* yang meliputi penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan konsumen terwujudkan.

Pengaruh Perhatian (X3) Terhadap Kinerja Paramedis (Y) Secara Parsial

Dari hasil penelitian di dapatkan hasil variabel Perhatian (X3) terhadap Kinerja Paramedis (Y) adalah sebesar 0.000 < 0,05 dan nilai t^{hitung} 3.911 > 1.670 t^{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Paramedis (Y).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Mokhamad Eldon (2022), yang menyatakan bahwa Perhatian tidak berhasil menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perhatian bisa diukur dalam bentuk kepedulian penuh kepada pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun perhatian atas kritik dan sarannya. Pengujian yang menghasilkan kemampuan penjelas yang lemah dari perhatian terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan masih perlunya peningkatan dari aspek keluhan, saran, dan kritik yang ditujukan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukan oleh Asih (2016) bahwa apabila perusahaan memberikan perhatian *(attention)* yang meliputi kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para nasabah, dan mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah, maka nasabah dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan nasabah terwujudkan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2017) dan Junaedi (2020) yang menyatakan bahwa perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Tindakan (X4) Terhadap Kinerja Paramedis (Y) Secara Parsial

Dari hasil penelitian didapatkan hasil variabel Tindakan (X4) terhadap Kinerja Paramedis (Y) adalah sebesar 0.188 > 0,05 dan nilai t^{hitung} -1.332 < 1.670 t^{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti mempunyai pengaruh negatif terhadap Kinerja

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

Paramedis (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Mokhamad Eldon (2022), Hasil pengujian secara parsial terhadap Variabel Tindakan tidak berhasil menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tindakan merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Ukuran-ukurannya bisa berupa pelayanan secara langsung ataupun respon karyawan dalam menerima keluhan dari pelanggan. Konsisten dengan hasil pengujian terhadap Variabel Perhatian, pengujian yang tidak berhasil menemukan adanya pengaruh signifikan menunjukkan masih perlunya perhatian yang lebih terhadap keluhan, saran, dan kritik yang ditujukan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

Namun hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2017) dan Aksel (2018) yang menyatakan bahwa tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2020) variabel tindakan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka tidak heran kalau variabel tindakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2017) dan Aksel (2018) yang menyatakan bahwa tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2020) variabel tindakan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja.

Pengaruh Tanggung Jawab (X5) Terhadap Kinerja Paramedis (Y) Secara Parsial

Dari hasil penelitian didapatkan nilai signifikan untuk variabel Tanggung Jawab (X5) terhadap Kinerja Paramedis (Y) adalah sebesar 0.004 < 0,05 dan nilai t^{hitung} 2.999 > 1.670 t^{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Paramedis (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Mokhamad Eldon (2022), Hasil pengujian secara parsial terhadap Variabel Tanggung jawab menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Arah pengaruh positif menunjukkan bahwa kenaikan terhadap tanggung jawab menyebabkan kenaikan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tanggung jawab merupakan sikap kepedulian perusahaan terhadap pelanggan apabila terjadi situasi yang dinilai merugikan pelanggan. Sikap-sikap tersebut bisa dalam bentuk ketepatan waktu reparasi apabila terjadi kerusakan, permohonan maaf apabila kerusakan terjadi karena kelalaian pihak perusahaan, dan sampai pemberian ganti rugi. Pengujian yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

menunjukkan bahwa keseluruhan aspek tersebut di atas mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang ada. Secara teorinya apabila perusahaan membekali karyawannya dengan pengetahuan tentang tanggung jawab *(responsibility)* yang meliputi suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan. Tanggung jawab dapat berupa melayani saat tidak bertugas dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan konsumen terwujudkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asih (2016) yang menyatakan bahwa tanggung jawab tberpengaruh terhadap kinerja.

Pengaruh Pelayanan Prima (Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab) Terhadap Kinerja Paramedis (Y) Secara Simultan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil nilai signifikasi untuk pengaruh Sikap (X1), Penampilan (X2), Perhatian (X3), Tindakan (X4) dan Tanggung Jawab (X5) secara simultan terhadap Kinerja Paramedis (Y) adalah nilai sig 0,000b ftabel 2.36 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1, H2, H3, H4 dan H5 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel H1, H2, H3, H4 dan H5 secara simultan terhadap Y.

Kinerja pegawai merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi pegawai *(internal factor)* maupun upaya strategis dari organisasi. Menurut pendapat Colquitt at.al (2009), kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku pegawai yang berkontribusi secara positif dan negatif untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja memiliki 3 (tiga) dimensi yaitu perilaku tugas, perilaku moral dan perilaku menantang. Perilaku tugas adalah tingkah laku pegawai yang terlibat secara langsung dalam mentransformasikan sumber organisasi dalam kebajikan, pelayanan atau produksi organisasi. Perilaku tugas meliputi tugas rutin da88n tugas dalam pembaharuan. Perilaku moral adalah aktivitas dalam bentuk kesukarelaan dari pegawai ada *reward* atau tidak ada *reward* akan tetapi tetap memberikan kontribusi pada organisasi guna memperbaiki kualitas secara keseluruhan di tempat kerja.

Sementara menurut pendapat Murphy (2012) membagi kinerja atas empat dimensi yaitu perilaku berorientasi tugas, perilaku beorientasi interpersonal, mengurangi waktu, dan perilaku destruktif. Perbedaan pendapat Colquitt (2009) adalah mengkaji kinerja dilihat dari

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

perspektif perilaku moral, sedangkan Murphy (2012) mengkaji kinerja berorientasi pada interpersonal dan perilaku mengurangi waktu.

SIMPULAN

Pelayanan Prima (Sikap) mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Paramedis. Sikap disini, menurut peneliti, yaitu respon tertutup dari petugas paramedis terhadap pemahaman tentang kinerja. Semakin baik sikap paramedis, maka akan mempengaruhi kinerja yang baik pula.

Pelayanan Prima (Perhatian) mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Paramedis. Perhatian bisa diukur dalam bentuk kepedulian penuh kepada pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun perhatian atas kritik dan sarannya. Pengujian yang menghasilkan kemampuan penjelas yang lemah dari perhatian terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan masih perlunya peningkatan dari aspek keluhan, saran, dan kritik yang ditujukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang.

Pelayanan Prima (Tindakan) berpengaruh terhadap Kinerja Paramedis di Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang.Tindakan merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Ukuran-ukurannya bisa berupa pelayanan secara langsung ataupun respon karyawan dalam menerima keluhan dari pelanggan. Konsisten dengan hasil pengujian terhadap Variabel Perhatian, berhasil menemukan adanya pengaruh signifikan menunjukkan masih perlunya perhatian yang lebih terhadap keluhan, saran, dan kritik yang ditujukan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Junaedi. (2020). Analisis Motivasi Karyawan PT. Kemas Super Indonesia.

Atep Adya Barata. 2019. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Azwar, A. 2020. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.

Azwar, S. (2014),Sikap Manusia dan Teori Pengukurannya. Edisi ke-2.Jakarta: Pustaka Pelajar.

Barata, A. A. 2019*. Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Cahyono, U. 2019. Kajian Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Yang Telah Lulus Akreditasi Ditinjau Dari Kriteria Malcolm Baldrige. Tesis. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, M.J. (2009), Organization Behavior:

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2019. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Daryanto., dan Setyobudi. 2018. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Hadiyati. 2017. *Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.* Jurnal Kedokteran. 49 (2):102-109. Bandung: Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran.

Herlambang, S. 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Improving Performance and Commitment in the Workplace. New York:

Irawati, A. D. 2020. *Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr.Sayidiman Magetan Tahun 2020*. Skripsi. Madiun: Program Studi Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia.

Kelana, M. T. (2018). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Naskah Publikasi. Diperoleh dari download.portalgaruda.org/

KepMenKes Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit

Komara, E., Syaodih, E., & Andriani, R. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Purwadhi & A. Rohendi, Eds.; 1st ed., Vol. 1). PT Refika Aditama.

Lijan Poltak Sinambela. 2016. Kinerja Pegawai; Teori, Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Medis Lembar Resume Rawat Inap di RS Ungaran tahun 2015.

Mokhamad Eldon (2022),. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan. Repository Universitas Muhammadiyah Jember.

Murphy, L., & Helmick C.G. 2012. The Impact of Osteoarthritis in the United. States: A Population-Health Perspective. American Journal of Nursing,. Vol.112 (3)

Nina Rahmayanty. 2019. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta. Graha Ilmu hal. 17.

Nyoman Suparmanti Asih. (2016). "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja". Universitas Singaraja Indonesia.

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman

Nurdin, Sahidillah dan Acep Rohendi (2016). "Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Komitmen Organisasi", *Ecodemica*, Vol. IV No.1.

Putri, R. A. 2019. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2019.* Skripsi. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Purwadhi. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pasca Revolusi Industri 4.0* (R. Andriani, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Mujahid Press.

Purwadhi dan Yadiman. 2020. *Teori Organisasi.* Bandung: PT. Refika Aditama

Ridha, M. 2019. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat*. Skripsi. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Roselina (2017) . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kota Batu" Dalam Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume 13 No. 1.

Rikomah, Setya Enti. (2017). "Farmasi Rumah Sakit". Yogyakarta: Deepublish

Sinambela Poltak Litjan, Prof, Dr. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Membangun Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.

Siti Masruroh, (2012), Pengaruh Dimensi Banking servis Quality Terhadap Kepuasan Nasabah

Sudarmanto. 2018. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Sugiyanto, Z. 2015. Analisis Perilaku Dokter dalam Mengisi Kelengkapan Data Rekam

Sutrisno, Edy. 2020. *Budaya Organisasi.* Jakarta: Prenada Media Grup

The McGraw-Hill Com., Inc

Wijono, D. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya:* Airlangga University Press.

Copyright @ Wike Widuri, Endang Komara, Arif Rachman