



**PENGARUH MANAJEMEN KINERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ADVENT
BANDAR LAMPUNG**

Martinus Wahyu Purnomo
Universitas Bina Sarana Informatika

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Dikirim : 13 Juni 2022
Revisi pertama : 20 Juni 2022
Diterima : 23 Juni 2022
Tersedia online : 30 Juni 2022

Kata Kunci: Manajemen Kinerja,
Kompensasi dan Kualitas Pelayanan

Email: martinus.myo@bsi.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen kinerja terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen kinerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung

Penelitian ini dilaksanakan melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Subjek penelitian adalah seluruh pegawai pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung dengan sampel penelitian 85 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisa regresi linier ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kinerja masuk dalam kategori sangat baik, kompensasi masuk dalam kategori sangat baik, kualitas pelayanan pegawai masuk dalam kategori sangat baik, manajemen kinerja dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, nilai $F_{hitung}=178.181$ dan $sig.=0.000$. Hasil tersebut memiliki makna, manajemen kinerja yang dikembangkan dengan baik dan kompensasi yang sesuai dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dengan baik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung (RSABL) merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna. Bersifat paripurna artinya bahwa pelayanan kesehatan diselenggarakan secara lengkap. Berbagai fasilitas yang ada terus dikembangkan seperti jumlah tempat tidur yang sudah mencapai 180 buah. Dimana sanggup melayani hingga 900 pasien rawat jalan per hari. Saat ini RSABL beroperasi sebagai fasilitas kesehatan tingkat 2 atau rumah sakit tipe C yang sudah terakreditasi tingkat PARIPURNA oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Tahun 2012 menyalang predikat rumah sakit bintang lima dan menjadi rumah sakit mitra BPJS Kesehatan. Update terbaru predikat PARIPURNA sesuai akreditasi KARS SNARS tahun 2018. RSABL atau Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung mengawali pelayanan di kota Bandar Lampung dengan sebuah klinik yang dikenal dengan nama Balai Pengobatan *Advent* Tanjung Karang. Klinik ini berdiri pada tahun 1964. Setelah 20 tahun kurun waktu beroperasi sebagai klinik, pada tanggal 1 Desember 1994 balai pengobatan ini bertransformasi menjadi sebuah rumah sakit. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan RSABL dituntut untuk menjaga kompetensi dan meningkatkan fasilitas kesehatan dengan baik. RSABL dituntut untuk menjaga pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara profesional. Melihat tuntutan pelayanan kesehatan yang maksimal maka diperlukan manajemen kinerja yang baik.

Banyak variabel yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di antaranya adalah perhatian dalam hal manajemen kinerja dan kompensasi pegawai. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, karena selain dapat memberikan perhatian kepada pasien juga dapat membangkitkan motivasi setiap pegawai RSABL yang pada akhirnya berpengaruh terhadap Banyak variabel penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai di antaranya adalah manajemen kinerja dan kompensasi. Hal tersebut menjadi penting karena dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas sebagai pegawai Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung. Dimana pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai itu sendiri. Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Manajemen Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh manajemen kinerja terhadap kualitas pelayanan?.
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan?.
3. Bagaimana pengaruh manajemen kinerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung?.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen kinerja terhadap kualitas pelayanan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen kinerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Kinerja

Menurut Uhar Suharsaputra (Dalam Bacal 2018) mengatakan manajemen kinerja adalah komunikasi yang berlangsung terus menerus yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan antara karyawan dengan penyelia langsung. Sedangkan menurut Wibowo (2018) mengatakan bahwa manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis secara terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya menurut Isniar Budiarti (2018:104) manajemen kinerja merupakan kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan atau peninjauan kinerja, penilaian kinerja, dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Rangkaian kegiatan ini haruslah dilaksanakan secara berkelanjutan. Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja adalah upaya komunikasi yang dilakukan secara kontinyu, terjadi antara karyawan dan atasannya serta dilakukan demi mencapai tujuan utama perusahaan.

Adapun manfaat manajemen kinerja menurut Bintaro dan Daryanto (2017) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Menerjemahkan visi dan misi organisasi ke dalam tujuan dan hasil yang jelas dan dapat diukur yang menentukan keberhasilan dan dipahami bersama oleh tiap orang dalam organisasi dan pelanggan dan stakeholder
2. Menyediakan alat untuk menilai, mengelola dan meningkatkan kesehatan dan keberhasilan keseluruhan organisasi
3. Melanjutkan pergeseran dari orientasi pengendalian dan ketaatan menjadi pendekatan strategik yang berkelanjutan kepada manajemen
4. Menyediakan sebuah sistem manajemen kinerja yang mendalam dan dapat diduga hasilnya dengan memasukkan ukuran-ukuran kualitas, biaya, ketepatan waktu, layanan pelanggan serta kepuasan, motivasi dan keahlian pegawai.
5. Mengganti sistem penilaian kinerja yang ada dengan sebuah pendekatan yang sesuai dengan manajemen kinerja

Ada tiga proses siklus manajemen yang baku dan dipatuhi untuk dikerjakan bersama menurut Wibowo (2018) yaitu sebagai berikut :

- a. Perencanaan kinerja. Artinya menetapkan indicator kinerja secara lengkap dengan berbagai strategi dan program kerja.
- b. Pelaksanaan. Artinya bergerak sesuai dengan rencana yang telah dibuat dan jika ada perubahan akibat adanya perkembangan baru maka segera dilakukan perubahan.
- c. Evaluasi kinerja. Artinya menganalisa apakah realisasi kinerja sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Indikasi manajemen kinerja dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Bintaro dan Daryanto (2017) adalah sebagai berikut :

- a. Tahap *directing atau planning*. Merupakan tahap identifikasi perilaku kerja dan dasar atau basis pengukuran kinerja. Selanjutnya dilakukan pengarahan konkret terhadap perilaku kerja dan perencanaan terhadap target yang akan dicapai, kapan dicapai, dan bantuan yang akan dibutuhkan. Penentuan target atau goal akan lebih efektif bila mengadopsi metode SMART (*Spesific, Measureable, Achievable, Realistic, dan Timebound*).
- b. Tahap *managing atau supporting*. Merupakan penerapan monitoring pada proses organisasi.
- c. Tahap *review atau appraising*. Merupakan tahap yang mencakup langkah evaluasi.
- d. Tahap *developing atau rewarding*. Merupakan tahap yang berfokus pada pengembangan dan penghargaan.

Kompensasi

Menurut Hasibuan (2017:119) menyatakan bahwa Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan menurut Handoko dalam Sutrisno (2018) menyatakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa. Selanjutnya menurut Ariandi (2018) menjelaskan bahwa kompensasi adalah seluruh imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja pada suatu organisasi.

Dari berbagai definisi kompensasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah sebuah imbalan atau balas jasa yang diberikan perusahaan kepada tenaga kerjanya, karena telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran mereka demi kemajuan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Hasibuan (2017) ada dua asas kompensasi yang wajib dijalankan perusahaan berdasarkan undang-undang yaitu sebagai berikut :

- a. Asas Adil. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, tanggung jawab dan jabatan.
- b. Asas Layak. Standar kelayakan dalam pemberian kompensasi sangat relatif. Untuk mengukur seberapa layak kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dapat disesuaikan dengan ketentuan yang diterapkan oleh pemerintah dan aturan lainnya secara konsisten.

Menurut Cahyaningtyas (2019) ada tiga jenis kompensasi yang Lazim diberikan oleh perusahaan kepada pegawainya, yaitu :

- a. Kompensasi Finansial Langsung.
- b. Kompensasi Finansial Tidak Langsung
- c. Kompensasi Non-Finansial.

Menurut Simamora dalam Nawa & Kempa (2017) beberapa indikator untuk mengukur kompensasi karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Gaji.
- b. Insentif.
- c. Tunjangan.
- d. Fasilitas.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam Kasmir (2017) merupakan tindakan atau perbuatan seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Sedangkan menurut Kotler (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap terhadap tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan. Selanjutnya menurut Abdullah dan Tantri (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia maupun lingkungannya dimana mampu memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen.

Ada empat cara mengukur kepuasan pelayanan menurut Kotler (2017) yaitu sebagai berikut :

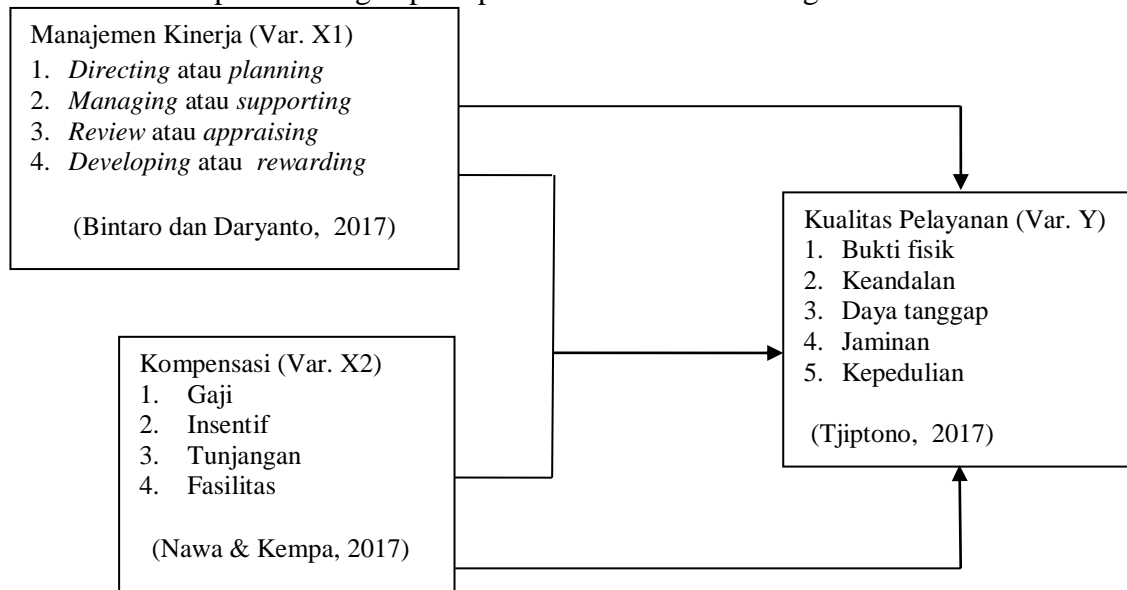
- a. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and suggestion system*).
- b. Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction survey*) .
- c. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*).
- d. Analisa pelanggan yang pergi (*Lost customer analysis*).

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Tjiptono (2017) adalah sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*Tangibles*).
- b. Keandalan (*Reability*).
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
- d. Jaminan (*Assurance*).
- e. Kepedulian (*Emphaty*).

Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang masalah serta landasan teori yang telah diuraikan di atas maka ditetapkan kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlangsung pada semester genap diantara bulan maret sampai dengan agustus 2022. Ruang lingkup penelitian terdiri atas 85 responden yang terdiri atas seluruh pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung yang mengisi kuesioner.

Desaian Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh organisasi berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Sedangkan verifikatif pada dasarnya untuk menguji teori dengan menggunakan hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistika yang digunakan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2017:7).

Variabel Penelitian dan Definisi Operasioal

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Hakekat sebuah masalah, mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model (Ferdinand, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kualitas pelayanan (Y). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2017). Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen kinerja (X1) dan kompensasi (X2).

Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karenanya dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdianad, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung. Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2017). Dalam penelitian ini tidak digunakan teknik sampling karena sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau disebut dengan sensus. Mengingat jumlah populasi sebesar 85 pegawai, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu.

Jenis dan Sumber Data

Menurut Algifari (2017), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data kuesioner. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi dan Arikunto (2018), instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner) yang berisi pernyataan yang perlu dijawab dan diisi oleh responden. Angket tersebut berisi pernyataan tentang manajemen kinerja, kompensasi dan kualitas pelayanan pegawai. Data-data dalam penelitian ini berbentuk kuantitatif, yaitu dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian tentang manajemen kinerja, dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pernyataan terbuka dan tertutup.
2. Observasi. Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
3. Studi Pustaka. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Metode Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan tahap-tahap teknik pengolahan data sebagai berikut :

1. *Editing*. *Editing* merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.
2. *Coding* merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.
3. *Scoring*. *Scoring* yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penentuan skor ini digunakan skala likert dengan lima kategori penilaian, yaitu:
 - a. Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
 - b. Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
 - c. Skor 3 diberikan untuk jawaban kurang setuju
 - d. Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
 - e. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju
4. *Tabulating*. *Tabulating* yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah

proses *tabulating* selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program komputer SPSS 22.

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Nilai Validitas

X = Total Item Variabel X

Y = Total Item Variabel Y

Hasil perhitungan per item pernyataan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* memperoleh angka korelasi (r_{hitung}) yang harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai (r_{tabel}). Jika nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} maka pernyataan valid dan jika nilai $r_{hitung} <$ nilai r_{tabel} maka pernyataan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mencari reliabilitas digunakan rumus Koefisien Alfa (*CronBach Alpha*) yaitu :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

α = Nilai reliabilitas

k = Jumlah item pernyataan

$\sum \sigma_i^2$ = Nilai varians masing-masing item

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Setelah hasil nilai Koefisien Alfa (*CronBach Alpha*) didapatkan maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{hitung} pada tabel nilai r. Jika nilai Alfa $>$ r_{hitung} maka pernyataan tersebut reliabel. Sebaliknya jika nilai Alfa $<$ r_{hitung} maka pernyataan tersebut tidak reliabel (Arikunto, 2018).

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisa yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dalam sebuah penelitian, analisis deskriptif digunakan untuk menguji setiap variabel yang diangkat yaitu variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2019).

Deskripsi data variabel penelitian ini didasarkan pada nilai interval, dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval
 NT = Nilai Tertinggi
 NR = Nilai Terendah
 K = Kategori

(Sugiyono, 2018)

Persamaan Regresi Linier Ganda

Analisis regresi linier berganda digunakan mengetahui arah pengaruh variabel independen (Motivasi) terhadap variabel dependen (Kinerja), apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen, apakah nilai variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan Regresi Linier Ganda tersebut adalah sebagai berikut : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

Keterangan :

Y = Variabel Kinerja
 X1 = Variabel Kepemimpinan
 X2 = Variabel Motivasi
 a = Intercep
 b = Koefisien regresi
 e = Tingkat Kesalahan (Error term)

(Sugiyono, 2013: 261)

Korelasi (r)

Korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya nilai hubungan variabel independen (kepemimpinan dan motivasi) dengan variabel dependen (Kinerja), yang dihitung dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Korelasi
 X = Variabel bebas
 Y = Variabel terikat (Sugiyono, 2018)

Determinasi (r²)

Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya nilai pengaruh variabel independen (Kualitas layanan dan Budaya organisasi) terhadap variabel dependen (Kinerja), yang dihitung dengan menggunakan rumus : $KD = r^2 \times 100\%$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = nilai Korelasi
(Sugiyono, 2018)

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Untuk menguji kebenaran hipotesis secara parsial menggunakan Uji t, dengan terlebih dahulu menentukan nilai t_{hitung} , menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t_{hit} = Pengujian signifikansi Korelasi *product moment*

r^2 = Korelasi *Product moment*

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Kriteria pengujiannya adalah :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan
- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Untuk menguji kebenaran hipotesis secara simultan (bersama-sama) menggunakan Uji F, dengan terlebih dahulu menentukan nilai F_{hitung} , menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F_{hit} = \frac{R^2 (n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Keterangan:

F_{hit} = Nilai Uji F

R = Korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Kriteria pengujiannya adalah :

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan
- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan

(Sugiyono, 2018).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada instrumen penelitian ini dilakukan pada 30 butir kuesioner yang diajukan, yaitu yang terdiri dari tiga variabel penelitian. Sebanyak 10 item pada variabel manajemen kinerja (X1), 10 item pada variabel kompensasi (X2) dan 10 item pada variabel kualitas pelayanan (Y). Adapun pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r_{hitung}) setiap item pernyataan dengan nilai kritik r (r_{tabel}), yang diujicobakan pada 85 orang, dengan menggunakan taraf kepercayaan 5%, yaitu 0.361. Sehingga diperoleh hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 1 : Pengujian Validitas Variabel Manajemen Kinerja

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0.956	0.361	Valid
2	0.918	0.361	Valid
3	0.914	0.361	Valid
4	0.938	0.361	Valid
5	0.923	0.361	Valid
6	0.915	0.361	Valid
7	0.897	0.361	Valid
8	0.884	0.361	Valid
9	0.901	0.361	Valid
10	0.792	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa 10 item pernyataan yang diujikan untuk variabel manajemen kinerja adalah berstatus valid.

Tabel 2 : Pengujian Validitas Variabel Kompensasi

No	r _{hitung}	r _{table}	Keterangan
1	0.700	0.361	Valid
2	0.834	0.361	Valid
3	0.882	0.361	Valid
4	0.892	0.361	Valid
5	0.811	0.361	Valid
6	0.744	0.361	Valid
7	0.783	0.361	Valid
8	0.759	0.361	Valid
9	0.912	0.361	Valid
10	0.884	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa 10 item pernyataan yang diujikan untuk variabel kompensasi adalah berstatus valid.

Tabel 3 : Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	r _{hitung}	r _{table}	Keterangan
1	0.892	0.361	Valid
2	0.958	0.361	Valid
3	0.918	0.361	Valid
4	0.942	0.361	Valid
5	0.853	0.361	Valid
6	0.948	0.361	Valid
7	0.890	0.361	Valid
8	0.921	0.361	Valid
9	0.963	0.361	Valid
10	0.897	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa 10 item pernyataan yang diujikan untuk variabel kualitas pelayanan adalah berstatus valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai alpha dengan nilai kritik r (r_{tabel}) pada jumlah sampel uji adalah 85 orang. Dengan taraf kepercayaan yang diambil adalah sebesar 95%, yaitu 0.361. Hasil tersebut maka didapatkan nilai perbandingan adalah sebagai berikut :

Tabel 4 : Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Alfa	r tabel	Keterangan
Manajemen Kinerja	0.975	0.361	Reliabel
Kompensasi	0.944	0.361	Reliabel
Kualitas Layanan	0.979	0.361	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Pada tabel di atas maka dapat dilihat hasil pengujian untuk uji reliabilitas, yaitu diketahui bahwa dari ketiga variabel yang diujikan memiliki nilai uji yang bersifat reliabel. Hasil tersebut dapat terlihat dari nilai alfa yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel. Pengujian juga menunjukkan bahwa nilai reliabilitas yang tinggi.

Uji Hipotesis secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai Sig < 0.05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau H_0 ditolak H_a diterima.

Tabel 5 : Uji Hipotesis Secara Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.505	2.402		.210	.834
	Manajemen Kinerja	.530	.083	.514	6.390	.000
	Kompensasi	.479	.089	.435	5.405	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat dijabarkan hasil uji hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut :

Uji Hipotesis X1 terhadap Y:

Berdasarkan Uji t atau t tes didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 6.390 dengan taraf signifikan 0.000, karena *probability* jauh lebih kecil dari 0.05 maka manajemen kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka hipotesis pertama manajemen kinerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung ”diterima”.

Uji Hipotesis X2 terhadap Y:

Berdasarkan Uji t atau t tes didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 5.405 dengan taraf signifikan 0.000, karena *probability* jauh lebih kecil dari 0.05 maka kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka hipotesis kedua kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung ”diterima”.

Uji Hipotesis secara Simultan

Uji Anova (uji F) ini digunakan untuk menguji variabel independen secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel terikat, jika nilai Sig < 0.05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau H_0 ditolak H_a diterima.

Tabel 6 : Uji Hipotesis X1 dan X2 terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3828.793	2	1914.396	178.181	.000 ^b
	Residual	881.019	82	10.744		
	Total	4709.812	84			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kompensasi, Manajemen Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan Uji Anova atau F tes didapat F hitung sebesar 178.181 dengan taraf signifikan sebesar 0.000, karena *probability* jauh lebih kecil dari 0.05 maka manajemen kinerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka hipotesis ketiga “manajemen kinerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung ”diterima”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan paparan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Manajemen kinerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung. Hal ini dapat terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.390 dengan taraf signifikan 0.000.
- Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung. Hal ini dapat terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar 5.405 dengan taraf signifikan 0.000.
- Manajemen kinerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung. Hal ini dapat terlihat dari nilai F hitung sebesar 178.181 dengan taraf signifikan sebesar 0.000.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- a. Aspek manajemen kinerja pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung hendaknya dapat ditingkatkan dengan lebih baik. Dengan cara *flashback* atau *review* kinerja yang telah dilaksanakan dan berfokus pada pengembangan dan penghargaan.
- b. Aspek kompensasi pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung hendaknya diperhatikan dengan lebih baik. Dengan cara memberikan insentif dan tunjangan sehingga akan semakin bersemangat serta bertanggungjawab dalam pekerjaan.
- c. Aspek kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit *Advent* Bandar Lampung hendaknya dapat ditingkatkan. Dengan cara memberikan lebih daya tanggap dan kepedulian kepada pasien sehingga timbul rasa diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.(2018). *Statistik Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. UPP AMP YKPN.
- Ariandi, F. (2018). *Pengaruh Metode Pembayaran Kompensasi Terhadap Kinerja Tutor*. *Perspektif*, XVI(1), 84–90. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3106>
- Arikunto.(2018). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*.Cetakan 1.Yogyakarta : Gava Media
- Cahyaningtyas, M.(2019).*Bentuk-Bentuk Kompensasi Karyawan di Perusahaan*. <https://www.gadjian.com/blog/2019/03/21.bentuk-bentuk-kompensasi-karyawan-di-perusahaan>.
- Chaerudin, Ali. (2019). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Sukabumi: CV Jejak anggota IKAPI.
- Etta Mamang Sangaji dan Sopiah (2018).*Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:Andi offset.
- Fahmi, Irham. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Ferdinan,Agusty (2017). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. BP Universitas Diponegoro
- Greenberg, J. dan R.A. Baron. (2018). *Behavior in Organizationz, New Jersey, Pearson Education, Inc.*
- Handoko.(2018). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hari Sulaksono. (2019). *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hasibuan, Malayu.(2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Isniar Budiarti (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Global*.Yogyakarta. Pustaka Fahima
- Kasmir.(2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2019). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Moehariono (2017). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

- Nawa, Fendra dan Kempa, Sesilya.(2017). *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Wilayah Nusa Tenggara Timur*. Jurnal AGORA Vol. 5 (3) hlm. 3.
- Prawirosentono, Suyadi dan Primasari, Dewi.2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja dan Motivasi Karyawan Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*.Edisi 6 Buku 2. Jakarta Selatan 12610 :Salemba Empat.
- Siagian, Sondang . 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono.(2018).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung :Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar.(2018).*Manajemen Pengembangan Kinerja Guru di Kabupaten Kuningan*. UPI
- Supranto, J. (2018). *Statistik : Teori dan Aplikasi. Edisi keenam*. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo.(2018). *Manajemen Kinerja*.Jakarta: PT Rajagrafido Persada, 2014