

## Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RS. Siloam Gleneagles

Elvira Andriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70726&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit sebagai salah satu usaha jasa di bidang kesehatan memasuki perkembangan baru dengan diberlakukannya peraturan pemerintah tentang pemberian izin bagi Penanaman Modal Asing maupun Penanaman Modal Dalam Negeri untuk bergerak di bidang kesehatan dan peraturan pemerintah tentang swadana rumah sakit pemerintah. Hal ini membuka peluang bagi PT. Siloam Health Care Tbk sebagai perusahaan PMA pertama bergerak dalam bisnis penyedia jasa pelayanan kesehatan terkemuka di Indonesia yaitu Rumah Sakit. Siloam Gleneagles.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara pelatihan dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Siloam Gleneagles, Tangerang. Secara lebih khusus penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis signifikansi hubungan variable bebas (Pelatihan dan Motivasi Kerja) dengan kualitas pelayanan di- Rumah Sakit. Siloam Gleneagles.

Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan dan karyawan Front Line Rumah Sakit Siloam Gleneagles sejumlah masing-masing 120 responden. Sampel ditetapkan menurut table Krejcie sebanyak 240 responden yang diambil dengan cara Cluster Proportionate Random Sampling, sehingga semua strata terwakili.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan umum yang berkaitan dengan sosio-demografi, baik untuk pelanggan maupun karyawan Rumah Sakit Siloam Gleneagles. Bagian ke dua pertanyaan khusus yang berkaitan dengan dimensi pelatihan (X1), dan dimensi motivasi kerja (X2) untuk karyawan Rumah Sakit Siloam Gleneagles, sedangkan dimensi kualitas pelayanan (Y) untuk pelanggan Rumah Sakit Siloam Gleneagles.

Pengolahan dan analisis data menggunakan komputer. Untuk mengetahui kecenderungan beberapa variable sosio demografi dengan kualitas pelayanan, digunakan tabulasi silang ( Crosstab ), sedangkan untuk menguji hubungan antara pelatihan, motivasi kerja dengan kualitas pelayanan digunakan korelasi.

Hasil analisis yang dilakukan baik menggunakan model regresi linier sederhana dan berganda Step Wise, menunjukkan bahwa variable pelatihan dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan sebesar terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Siloam Gleneagles. Secara keseluruhan kontribusi ketiga variable tersebut terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi 0, 501 pada pelatihan dan 0, 483 pada motivasi\_

Berdasarkan analisis melalui regresi sederhana ditemukan adanya pengaruh positif antara pelatihan terhadap

kualitas pelayanan menunjukkan nilai koefisien korelasi  $r = 0,877$  pada tingkat signifikansi 0,000. Artinya hubungan antara pelatihan dengan kualitas pelayanan positif. Besarnya sumbangan variable pelatihan terhadap kualitas pelayanan adalah 87,7 %, sisanya 12,3% ditentukan oleh variable lainnya.

Sedangkan nilai koefisien korelasi antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar  $r = 0,853$  pada tingkat signifikansi 0,000. Artinya hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan positif. Besarnya sumbangan variable motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 85,3%, sisanya 14,7% ditentukan oleh variable lainnya.

Berdasarkan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa pelatihan (X1) secara konsisten memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar  $R^2 = 0,991$  walaupun dikontrol oleh variable bebas lainnya. Begitu pula hubungan antara motivasi kerja (X2) secara konsisten - menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar  $R^2 = 0,770$  walaupun dikontrol oleh variable bebas lainnya.

Kesimpulan terhadap penelitian ini adalah adanya pengaruh positif antara pelatihan dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan dapat diterima pada taraf signifikansi 0,000. Selain persepsi pelanggan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Siloam Gleneagles secara keseluruhan menunjukkan hasil yang valid.

Sedangkan saran-saran terhadap penelitian ini adalah apabila pelatihan dan motivasi kerja yang diberikan belum memadai dan belum dapat diterima secara penuh oleh seluruh karyawan, akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat menimbulkan berbagai akibat kerugian pada perusahaan.