

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul adalah RS milik pemerintah Kabupaten Bantul terletak di Ibukota Kabupaten Bantul dengan menempati areal seluas 3,67 Ha, berdiri sejak tahun 1953 sebagai RS Hongeroedem (HO), sejak tanggal 31 Januari 2007 menjadi RS Type B Non pendidikan dan mulai tanggal 21 Juli 2009 ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan Keputusan Bupati Kabupaten Bantul No.195 tahun 2009 tentang Penerapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) pada RS Panembahan Senopati Bantul. Kemudian telah lulus Akreditasi penuh Tingkat Lanjut 12 pelayanan berdasarkan Kepmenkes RI Nomor YM.01.10./III/8059/2010 tanggal 31 Desember 2010. Selanjutnya sejak tanggal 13 Maret 2012 oleh Kementrian Kesehatan RI dengan Nomor HK.03.05/III/413/12 ditetapkan sebagai RS Pendidikan FKIK UMY dan dapat menyelenggarakan pelayanan pendidikan penelitian secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi Kedokteran, Pendidikan kedokteran berkelanjutan dan pendidikan tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan standar rumah sakit pendidikan.

Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan, RS Panembahan Senopati Bantul memerlukan arah yang jelas bagi kegiatannya, untuk itu diperlukan visi dan misi. Visi RS Panembahan Senopati Bantul adalah terwujudnya Rumah Sakit yang unggul dan menjadi pilihan utama masyarakat Bantul dan sekitarnya. Misi RS Panembahan Senopati Bantul adalah:

1. Memberikan “Pelayanan Prima”.
2. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia.
3. Melaksanakan peningkatan mutu berkelanjutan (*continous quality improvement*);
4. Meningkatkan jalinan kerjasama dengan institusi terkait;
5. Melengkapi sarana dan prasarana secara bertahap serta;
6. Menyediakan pelayanan pendidikan dan penelitian.

Penelitian ini di laksanakan 1 bulan (Juni 2018) dengan responden penelitian ini adalah karyawan RSUD Panembahan Senopati sebanyak 89 orang.

B. Deskripsi Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan sebanyak 89 kuesioner kepada responden. Gambaran kondisi responden memberikan penjelasan tentang deskripsi responden berkenaan dengan analisis

variabel penelitian. Deskripsi responden diperoleh gambaran seperti disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 8 Deskripsi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	16	18,0
	b. Perempuan	73	82,0
2.	Pendidikan		
	a. SMU	17	19,1
	b. D3	54	60,7
	c. S1	18	20,2
3.	Status Pernikahan		
	a. Menikah	66	74,2
	b. Belum menikah	23	25,8
4.	Masa Kerja		
	a. < 5 Tahun	49	55,1
	b. 5 – 10 Tahun	25	28,1
	c. > 10 Tahun	15	16,8
	Total	89	100,0

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden penelitian, mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 73 (82,0%) orang dan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 (18,0%) orang. Pendidikan responden yaitu D3 sebanyak 54 (60,7%) orang dan 17 orang (19,1%) berpendidikan SMU. Sebagian besar responden dengan status menikah sebanyak 66 (74,2%) orang dan belum menikah sebanyak 23 (25,8%) orang. Mayoritas responden dengan masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 49 (55,1%) orang dan lebih dari 10 tahun sebanyak 15 (16,9%) orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa

mayoritas berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan D3, status menikah dan masa kerja kurang dari 5 tahun.

C. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian. Masing-masing variabel dihitung mean atau rata-ratanya untuk memudahkan dalam interpretasi tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Ringkasan nilai deskripsi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 9 Deskripsi Variabel Penelitian

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Jasa Pelayanan	35,0	71,0	54,60	6,71
Tunjangan	34,0	70,0	52,73	8,99
Kinerja	31,0	72,0	53,33	9,56

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui variabel jasa pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 35, maximum 71, rata-rata sebesar 54,60 dan standar deviasi 6,71 berdasarkan perhitungan total jawaban responden. Sedangkan variabel tunjangan nilai minimum sebesar 34, maximum 70, rata-rata sebesar 52,73 dan standar deviasi 8,99, dan variabel kinerja karyawan diperoleh nilai minimum sebesar 31, maximum 72, rata-rata sebesar 53,33 dan standar deviasi 9,56. Tabel 4.2 menunjukkan respon responden terhadap seluruh variabel dilihat dari nilai rata-rata total skor

setiap variabel, dimana jasa pelayanan, tunjangan kinerja direspon positif oleh responden dilihat dari nilai rata-rata per variabel yang cenderung tinggi.

D. Deskriptif Variabel Penelitian

1. Jasa pelayanan (X1)

Distribusi frekuensi untuk variabel jasa pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 10 Hasil Distribusi Frekuensi Jasa Pelayanan

No	Kategori	Interval	Jumlah (f)	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	4	4,5
2	Tinggi	3,41 – 4,20	65	73,0
3	Sedang	2,61 – 3,40	19	21,3
4	Rendah	1,81 – 2,60	1	1,1
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
	Jumlah		89	100

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari 89 responden, jasa pelayanan sebagian besar berada pada kategori tinggi sebanyak 65 responden (73,0%), kategori sedang sebanyak 19 responden (21,3%), kategori sangat tinggi sebanyak 4 responden (4,5%) dan pada kategori rendah sebanyak 1 responden (1,1%).

Untuk mengetahui secara lebih detail dari jawaban dari pertanyaan variabel jasa pelayanan dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut :

Tabel 11 Frekuensi Jawaban Variabel Jasa Pelayanan

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
1.	Waktu pemberian pelayanan jelas	10	47	29	3	0	3.72
2.	Waktu pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada	9	56	23	1	0	3.82
3.	Pembayaran jasa diberikan tepat pada waktunya	13	49	24	3	0	3.81
4.	Pembayaran jasa diberikan secara adil	11	29	39	10	0	3.46
5.	Pembayaran jasa dihitung berdasarkan kinerja dan profesi tenaga kesehatan	5	40	41	3	0	3.53
6.	Mekanisme pembagian tugas dalam pelayanan tergolong baik	4	60	23	2	0	3.74
7.	Penetapan tugas berdasarkan atas indeks pengukuran yang digunakan	4	69	13	3	0	3.83
8.	Indeks pengukuran yang digunakan dalam menetapkan tugas memiliki sifat transparansi	6	55	24	4	0	3.71
9.	Mekanisme penetapan tugas berdasarkan pengukuran terlebih dahulu	5	48	33	3	0	3.62
10.	Indeks pengukuran digunakan sebagai acuan dalam menetapkan tugas	4	54	30	1	0	3.69
11.	Sistem pembagian jasa pelayanan berjalan dengan adil	4	46	27	12	0	3.47

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
12.	Pelayanan jasa yang diterapkan mencerminkan sistem yang terpusat	6	59	21	3	0	3.76
13.	Perumusan sistem pembagian jasa pelayanan diketahui semua dokter	6	46	30	7	0	3.57
14.	Dokter terlibat dalam perumusan pembagian jasa pelayanan	4	35	45	5	0	3.43
15.	Perumusan pembagian jasa pelayanan berjalan dengan adil	2	45	33	9	0	3.45

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan table 4.4 menunjukkan bahwa penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 14 terdapat pada pertanyaan nomor 3,43 yaitu “dokter terlibat dalam perumusan pembagian jasa pelayanan”, sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 3,83 terdapat pada pertanyaan nomor 7 yaitu “penetapan tugas berdasarkan atas indeks pengukuran yang digunakan”.

2. Tunjangan (X2)

Distribusi frekuensi untuk variabel tunjangan dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 12 Hasil Distribusi Frekuensi Tunjangan

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	25	28,1
2	Tinggi	3,41 – 4,20	44	49,4
3	Sedang	2,61 – 3,40	14	15,7
4	Rendah	1,81 – 2,60	6	6,7
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
	Jumlah		89	100

Sumber: Data primer diolah 2018

Dari 89 responden, tunjangan sebagian besar pada kategori tinggi sebanyak 44 responden (49,4%), kategori sangat tinggi sebanyak 25 responden (28,1%), kategori sedang sebanyak 14 responden (15,7%) dan pada kategori rendah sebanyak 6 responden (6,7%).

Untuk mengetahui secara lebih detail dari jawaban dari pertanyaan variabel tunjangan dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut :

Tabel 13 Frekuensi Jawaban Variabel Tunjangan

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
1.	Tunjangan hari raya yang diberikan pihak rumah sakit berbeda-beda sesuai dengan profesi masing-masing tenaga	20	49	10	9	1	3.88

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
2.	kesehatan Tunjangan hari raya yang saya terima membuat saya bekerja dengan semangat	14	54	17	3	1	3.87
3.	Pemberian tunjangan membuat keberadaan saya merasa diakui secara formal	16	51	9	13	0	3.79
4.	Rumah sakit menyediakan jasa transportasi untuk menunjang efektifitas kegiatan diluar perusahaan	17	33	14	10	15	3.30
5.	Jasa transport yang ada meningkatkan semangat kerja diluar perusahaan	21	21	24	13	10	3.34
6.	Fasilitas kendaraan yang tersedia menarik perhatian saya untuk bertahan bekerja	20	21	27	13	8	3.36
7.	Tunjangan fasilitas yang diberikan menciptakan adanya rasa percaya diri yang tinggi dalam bekerja	15	47	22	5	0	3.81
8.	Tunjangan fasilitas yang tersedia mendorong saya untuk memberikan potensi terbaik saat	12	57	19	0	1	3.89

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
9.	bekerja Adanya fasilitas beribadah sesuai dengan kepercayaan mencerminkan penghargaan pihak perusahaan terhadap karyawan yang ingin melakukan ibadah	22	50	17	0	0	4.06
10.	Rumah sakit menyediakan fasilitas yang mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif	19	54	16	0	0	4.03
11.	Program pemeliharaan kesehatan yang diberikan memuat saya bekerja dengan tenang	15	54	14	6	0	3.88
12.	Pemberian pemeliharaan kesehatan yang telah berlaku memberikan kenyamanan tersendiri saat bekerja mengingat adanya tanggung jawab dan resiko yang besar	12	57	14	6	0	3.84
13.	Saya merasa terlindungi dengan adanya program pemeliharaan kesehatan dalam bekerja	14	52	22	1	0	3.89

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
14.	Program kesehatan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan telah berjalan dengan adil	13	49	21	6	0	3.78

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan table 4.6 menunjukkan bahwa variabel tunjangan penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 3,30 terdapat pada pertanyaan nomor 4 yaitu “rumah sakit menyediakan jasa transportasi untuk menunjang efektifitas kegiatan diluar perusahaan”, sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 4,06 terdapat pada pertanyaan nomor 9 yaitu “adanya fasilitas beribadah sesuai dengan kepercayaan mencerminkan penghargaan pihak perusahaan terhadap karyawan yang ingin melakukan ibadah”.

3. Kinerja (Y)

Distribusi frekuensi untuk variabel kinerja dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 14 Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	9	10,1
2	Tinggi	3,41 – 4,20	48	53,9
3	Sedang	2,61 – 3,40	22	24,7
4	Rendah	1,81 – 2,60	10	11,2
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
	Jumlah		89	100

Sumber: Data primer diolah 2018

Dari 89 responden, kinerja sebagian besar pada kategori tinggi sebanyak 48 responden (53,9%), kategori sedang sebanyak 22 responden (24,7%), kategori rendah sebanyak 10 responden (11,2%) dan pada kategori sangat tinggi sebanyak 9 responden (10,1%).

Untuk mengetahui secara lebih detail dari jawaban dari pertanyaan variabel kinerja karyawan dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut :

Tabel 15 Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
1.	Saya bekerja sesuai jadwal dan berangkat tepat pada waktunya	10	47	31	1	0	3.74
2.	Waktu pelayanan yang akan diberikan pasti saya sampaikan kepada pasien	6	55	28	0	0	3.75
3.	Pelayanan yang saya berikan sesuai jadwal dan selesai tepat pada waktunya	10	51	28	0	0	3.80
4.	Pekerjaan yang saya tangani sesuai dengan pendidikan saya sebelumnya	7	43	33	2	4	3.53
5.	Saya dapat melakukan pekerjaan lebih baik karena	8	46	28	3	4	3.57

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
6.	ketampilan yang saya miliki Saya tidak memiliki hambatan serius dalam bekerja karena prestasi akademik yang saya miliki	5	42	32	10	0	3.47
7.	Pihak rumah sakit maupun pasien tidak pernah complain terhadap hasil kerja saya	4	46	27	5	7	3.39
8.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik	7	45	27	0	10	3.44
9.	Saya berusaha untuk mencapai tujuan kerja dengan kualitas yang maksimal	10	47	31	1	0	3.74
10.	Saya dapat mencapai tujuan kerja yang telah dibuat oleh pihak RS	6	40	32	1	10	3.35
11.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan	6	47	25	1	10	3.43
12.	Saya membuat rencana kerja agar waktu kerja menjadi lebih efektif	7	44	28	0	10	3.43
13.	Sarana prasarana	6	40	37	5	1	3.51

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Kecenderungan
		5	4	3	2	1	
14.	tersedia dengan memadai sehingga membantu saya menyelesaikan pekerjaan dengan lancar Terdapat fasilitas pendukung yang sesuai dengan kebutuhan saya dalam memberikan pelayanan yang maksimal	4	50	32	2	1	3.61
15.	Fasilitas yang tersedia membuat saya bekerja dengan efektif	4	48	33	3	1	3.57

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan table 4.8 menunjukkan bahwa pada variabel Kinerja karyawan penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 3,35 terdapat pada pertanyaan nomor 10 yaitu “Karyawan dapat mencapai tujuan kerja yang telah dibuat oleh pihak RS”, sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 3,80 terdapat pada pertanyaan nomor 3 yaitu “Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai jadwal dan selesai tepat pada waktunya”.

E. Hasil Analisis Data

Pengujian prasyarat analisis, dilakukan sebelum pengujian hipotesis, jika uji masing-masing variabel memenuhi persyaratan analisis, maka pengujian dapat dilanjutkan. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas yang disajikan sebagai berikut ini.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sampel berasal dari populasi dengan distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan dengan program *SPSS 15,00 for windows*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (p) lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 16 Ringkasan Uji Normalitas

Variabel	KSZ	Sig.	Keterangan
Unstandardized Residual	0,669	0,761	Normal

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai sebesar 0,761 dan signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS 15,00 for windows*. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikansi pada *linearity* kurang dari 0,05 dan *Deviation from linierity* lebih sebesar 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier. Hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17 Ringkasan Hasil Uji Linieritas

Variabel	<i>F</i>	<i>Sig</i>	Keterangan
<i>X1</i> → <i>Y</i>	28,810	0,000	Linier
<i>X2</i> → <i>Y</i>	288,949	0,000	Linier

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from linierity* lebih sebesar 0,05 untuk variabel jasa pelayanan (*X1*) dan tunjangan (*X2*) terhadap kinerja (*Y*) sehingga dapat dinyatakan model regresi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel bebas. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.

Berdasarkan aturan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, maka apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinieritas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 18 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Kesimpulan
Jasa Pelayanan (X1)	0,786	1,273	No multikolinieritas
Tunjangan (X2)	0,786	1,273	No multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah 2018

Hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel independen diperoleh *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10 nilai maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

4. Pengujian hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh jasa pelayanan dan tunjangan dengan kinerja karyawan. Analisis data menggunakan metode statistika. Seluruh hitungan statistik dilakukan dengan menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 16,00. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 19 Hasil Analisis Regresi Linear

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Jasa Pelayanan (X1)	0,206	1,404	0,000	signifikan
Tunjangan (X2)	0,845	13,240	0,000	signifikan
Konstant	= -2,440			
Adjusted R ²	= 0,751			
F hitung	= 133,991			
Sig.	= 0,000			

Sumber: Data primer diolah 2018

Hasil statistik uji t untuk variabel Jasa pelayanan (X1) dengan kinerja karyawan (Y) menunjukkan hubungan positif dan signifikan pada level 1%, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh jasa pelayanan (X1) dengan kinerja karyawan (Y). Sedangkan untuk tunjangan (X2) dengan kinerja karyawan (Y) nilai t hitung sebesar

13,240 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$) maka menunjukkan bahwa ada pengaruh antara tunjangan (X2) dengan kinerja karyawan (Y).

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi. Tujuan dari uji F ini adalah untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan koefisien regresi dari indikator variabel bebas yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Hasil pengujian menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan pada level 1%, maka jasa pelayanan (X1) dan tunjangan (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Nilai adjusted R^2 sebesar 0,751 menunjukkan bahwa variabel jasa pelayanan (X1) dan tunjangan (X2) berkontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 75,1%, sedangkan sisanya sebesar 24,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

F. Pembahasan

1. Pengaruh jasa pelayanan terhadap kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai signifikan 1%. Menurut Nawawi (2011) jasa pelayanan berupa seluruh imbalan finansial yang tidak mencakup dalam jasa langsung.

Jasa pelayanan adalah program penghargaan kepada karyawan sebagai bagian dari keuntungan sebuah perusahaan. Sistem pembagian jasa pelayanan yang adil merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan. Bila sistem pembagian jasa pelayanan dianggap bernilai bagi karyawan, maka akan mendatangkan persepsi yang positif terhadap sistem pembagian jasa pelayanan tersebut (Nofrinaldi, dkk., 2006).

Penelitian yang dilakukan Laura (2012) menunjukkan bahwa jasa pelayanan atau kompensasi tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa dengan adanya balas jasa yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk penghargaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Jasa pelayanan merupakan penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk dapat menciptakan suatu keadaan kerja yang lebih menyenangkan, dan memberikan rasa puas pada karyawan sehingga nantinya karyawan akan merasa bersemangat untuk bekerja.

Adanya kesesuaian harapan karyawan terhadap jasa pelayanan didukung dengan perolehan nilai tren tertinggi sebesar 3,83 pada pernyataan “Penetapan tugas berdasarkan atas indeks pengukuran yang digunakan”. Adanya mekanisme pembagian dan penetapan yang

baik dan rinci akan membuat karyawan merasa adil dalam hal pekerjaan karena sesuai dengan beban kerjanya.

Selain dibuktikan dengan penilaian kuesioner, tunjangan yang perusahaan sudah diberikan, dibuktikan dengan hasil wawancara oleh beberapa karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Terdapat beberapa responden menyatakan bahwa mekanisme pembagian dan penetapan tugas sudah bagus. Sesuai kutipan wawancara berikut:

“Pembagian tugas sudah sesuai dengan jobdesk”.

Menurut Peraturan Bupati No. 22 tahun 2011 tentang sistem remunerasi di RSUD Panembahan Senopari Bantul, dalam melakukan pembagian jasa pelayanan untuk seluruh pegawai unit medis maupun non medis, pembagiannya menggunakan sistem indek individu. Indek adalah cara atau perangkat untuk menentukan besaran skor individu pegawai sesuai beban kerjanya. Pemberian jasa pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan yang diterima karyawan.

Adanya pengaruh yang positif, artinya semakin tinggi jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Rumah sakit yang dalam memberikan jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Untuk itu, guna meningkatkan kinerja karyawan, rumah sakit harus meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

2. Pengaruh tunjangan terhadap kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh tunjangan terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai signifikan 1% maka tunjangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Saleh dan Darwis (2013) yang menunjukkan bahwa tunjangan kinerja berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan. Pemberian tunjangan pegawai ditinjau dari aspek dasar penetapan kelas jabatan, besaran tunjangan, waktu pembayaran dan sanksi pengurangan.

Mulyadi (2012) mengartikan tunjangan sebagai kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan karena dianggap telah ikut berpartisipasi dengan baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Ruky (2002) mengemukakan bahwa tunjangan adalah segala pembayaran tambahan oleh perusahaan kepada karyawan berupa tunai dan diberikan secara rutin atau periodik. Fungsi atau tujuannya adalah sebagai suplemen (tambahan) dari gaji pokok.

Hasil penelitian diperoleh nilai tren tertinggi sebesar 4,06 pada pernyataan “Adanya fasilitas beribadah sesuai dengan kepercayaan mencerminkan penghargaan pihak rumah sakit terhadap karyawan

yang ingin melakukan ibadah”. Artinya bahwa tunjangan kepada karyawan berupa fasilitas terutama fasilitas ibadah membuat karyawan menambah kepercayaan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sehingga karyawan akan lebih memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Tanpa adanya fasilitas pendukung, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya (Wibowo, 2012). Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Fasilitas sudah memadai dan setiap karyawan berusaha mewujudkan kinerja yang optimal.”

Simora dalam Huda (2015) menyatakan supaya program tunjangan memberikan kontribusi bagi organisasi, setidaknya sama dengan biaya yang telah dikeluarkan bagi program tersebut, terdapat beberapa prinsip umum yang sebaiknya diterapkan, yaitu: tunjangan karyawan haruslah memenuhi kebutuhan nyata, tunjangan-tunjangan haruslah dibatasi kepada aktivitas-aktivitas dimana kelompok lebih efisien dibandingkan individu, program tunjangan haruslah bercirikan fleksibilitas yang memadai demi memungkinkan adaptasi terhadap berbagai kebutuhan-kebutuhan karyawan dan juga jika perusahaan ingin meraih apresiasi dari penyediaan jasa-jasa

karyawan, perusahaan haruslah melakukan program komunikasi yang ekstensif dan terencana dengan baik.

Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tunjangan yang diberikan terhadap karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Begitupula sebaliknya, semakin rendah tunjangan yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat kinerja karyawan terhadap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

3. Pengaruh jasa pelayanan dan tunjangan terhadap kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Jasa pelayanan dan tunjangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai signifikan 1%. Jasa pelayanan dan tunjangan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 75,1% sedangkan 24,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh James et al (2015) bahwa terdapat pengaruh antara pemberian imbalan seperti bonus dan tunjangan dalam meningkatkan kinerja.

Pelayanan rumah sakit erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Menurut Wibowo (2012) kinerja merupakan apa yang dikerjakan dan

bagaimana cara mengerjakannya untuk mencapai hasil dari pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Simanjuntak (2011) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Campbell mengartikan kinerja merupakan sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi, sehingga kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku-perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Mulyadi (2012) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Boedianto (2012) menghasilkan bahwa pemberian remunerasi kepada karyawan terbukti dapat meningkatkan kinerja karyawan yang bersangkutan. Berdasarkan penelitian tersebut, pemberian kompensasi atau remunerasi yang dilandaskan pada kinerja masing-masing karyawan dapat memacu karyawan tersebut untuk lebih meningkatkan kinerjanya agar bisa mendapatkan kompensasi.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor jasa pelayanan dan tunjangan, dimana untuk meningkatkan kinerja karyawan, Rumah sakit diharuskan meningkatkan jasa pelayanan dan tunjangannya terlebih dahulu di RSUD Panembahan Senopati Bantul.