

Original Research

Pengaruh Komitmen, Disiplin Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Motivasi Berprestasi

J.L. Eko Nugroho ^{1*}

¹ Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya, Surabaya-Indonesia

* corresponding author: eko_nugroho@staff.ubaya.ac.id

Abstract—This research aims to analysis and proven empirical according to direct influence at commitment, work discipline, and workload to services performance and achievement motivation; and to indirect influence at commitment, work discipline, and workload to services performance with achievement motivation mediation. This essentially that services performance become unseparate from performance management and essentially to organization base and inpetus efficacy in organization decision making in order to can be realize decision outcome with efficiency and effective. This research is art collection a number of 184 questioner of representativeness medical employees to have patient services to hospital in middle java. Analysis model use with structural equation model at AMOS V-24 packet program. The result study show that to direct influence with significance commitment, work discipline, workload, and achievement motivation to services performance. The findings indicate that commitment and workload have a significant direct effect on achievement motivation. Conversely, the results suggest that work discipline has a direct but insignificant effect on achievement motivation. The substantial impact of commitment and workload on service performance is mediated by achievement motivation, whereas work discipline exerts a non-significant influence on service performance, as mediated by achievement motivation.

Keywords: services performance, commitment, work discipline, workload, achievement motivation

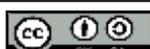
Abstrak—Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh langsung komitmen, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja layanan dan motivasi berprestasi; serta pengaruh tidak langsung komitmen, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi. Hal ini penting sekali bahwa kinerja layanan menjadi bagian tak terpisahkan dari manajemen kinerja dan bagi organisasi sebagai dasar kekuatan pendorong pembuatan keputusan organisasi agar dapat mencapai hasil keputusan yang efektif dan efisien. Penelitian ini mengumpulkan sejumlah 184 kuesioner mewakili tenaga medis yang bertugas memberikan layanan pasien pada rumah sakit di Jawa Tengah. Model analisis yang digunakan dengan *structural equation model* yang diolah melalui paket program AMOS V-24. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan antara komitmen, disiplin kerja, beban kerja, dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan. Komitmen dan beban kerja berpengaruh langsung secara signifikan terhadap motivasi berprestasi. Sedangkan disiplin kerja berpengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap motivasi berprestasi. Pengaruh signifikan komitmen dan beban kerja terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi, sedangkan disiplin kerja terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi pengaruhnya tidak signifikan.

Kata kunci: kinerja layanan, komitmen, disiplin kerja, beban kerja, motivasi berprestasi

PENDAHULUAN

Kinerja layanan merupakan tujuan penting dalam organisasi jasa, karena itu rumah sakit salah satu organisasi jasa telah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Pasien yang merasa terpenuhi kebutuhan dan keinginan selama mengalami perawatan di rumah sakit, berarti menunjukkan bahwa rumah sakit telah tercapai tujuan kinerja layanannya. Banyak faktor yang senyatanya memengaruhi kinerja layanan, baik dari pasien itu sendiri maupun dari aktivitas layanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Studi ini dilakukan dari perspektif rumah sakit yang telah melaksanakan fungsi layanan kepada pasiennya.

Pemerintah Indonesia, melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1171/Menkes/Per/VI/2021 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dan No.20/2019 tentang Penyelenggaraan *Telemedicine* bahwa rumah sakit menjalankan prosesnya melalui sistem teknologi informasi dan komunikasi serta mengintegrasikan seluruh alur proses layanan dalam bentuk jejaring koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. *Telemedicine* yang dimaksudkan adalah pemberian layanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan



dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, mencakup pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit, dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyediaan layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat.

Oleh karena itu, pengelompokan tenaga medis sangat penting sekali dan perlu diatur secara sistematis untuk pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 196 yakni "Tenaga Medis dikelompokkan ke dalam dokter dan dokter gigi. Jenis tenaga medis dokter terdiri atas dokter, dokter spesialis, dan dokter subspesialis. Jenis tenaga medis dokter gigi terdiri atas dokter gigi, dokter gigi spesialis, dan dokter gigi subspesialis." Penggunaan layanan kesehatan dengan *telemedicine* masih dirasakan ada keterbatasan bilamana dibandingkan dengan layanan tatap muka secara langsung, selain berdampak kepada pasien sebagai pengguna layanan dan juga secara langsung kepada tenaga medis yang memberikan layanan dengan *caratelemedicine* (Latifi, Doarn, & Merrell (Eds), 2021).

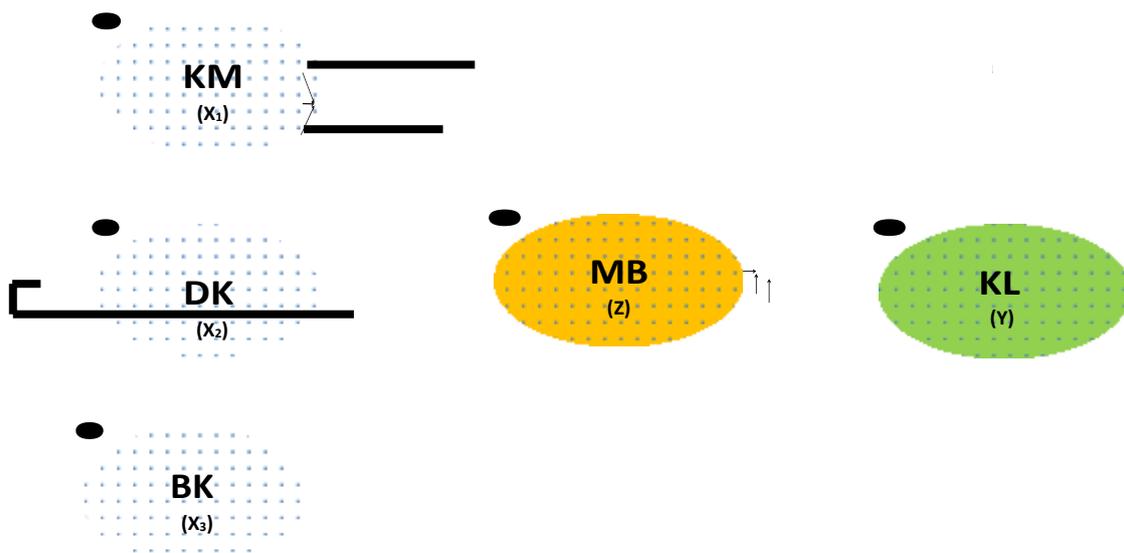
Hasil penelitian Krupinski dan Bernard (2014) menyatakan *telemedicine* perlu lebih banyak dilakukan untuk mengembangkan panduan yang lebih baik dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan penerapan *telemedicine* mengalami transformasi dari masa ke masa (Notoatmodjo, 2010).

Oleh karena itu, tenaga medis berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan berkualitas kepada pasien. Eksistensi tenaga medis dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya untuk memberikan layanan kesehatan akan dipengaruhi dalam banyak aspek dan untuk studi ini lebih difokuskan pada komitmen, disiplin, dan beban kerja serta motivasi berprestasi yang menjadi kunci keberhasilan untuk mencapai kinerja layanan yang menjadi tujuan rumah sakit yang telah ditetapkan. Hendri (2019) menyatakan dalam implikasinya menunjukkan bahwa komitmen secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun, Eliyana et al. (2019) menyatakan komitmen berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja individu pimpinan tingkat menengah pada perusahaan milik Negara. Hasil studi Sutaat (2022) juga menyatakan komitmen afektif berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja individu karyawan. Hakman et al. (2020) menyatakan bahwa kinerja perawat pasien saat Covid 19 secara signifikan dipengaruhi oleh beban kerja dan motivasi kerjanya. Sementara itu Permana et al. (2019) menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja individu karyawan.

Adapun Araffat et al. (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu pegawai dinas perhubungan Kabupaten Dompu. Begitu pula hasil studi Asmalah dan Noviyanti (2021) menyatakan disiplin kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu karyawan PT Struktur Pracetak Nasional Jakarta. Sedangkan Rianto et al. (2020) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja individu perawat pada Rumah Sakit Saiful Anwar Malang.

Motivasi tidak signifikan memengaruhi kinerja karyawan pada Rokan Hulu Regional General Hospital (Marlizaa et al. 2022). Fajriani dan Septiari (2016) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, namun motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu karyawan.

Penelitian ini secara konseptual meliputi tiga konsep yang diposisikan sebagai variabel eksogen yaitu komitmen, disiplin kerja dan beban kerja, variabel endogen kinerja layanan, dan variabel intervening atau mediasi adalah motivasi berprestasi. Keterkaitan hubungan dapat ditampilkan seperti gambar berikut ini.



Gambar 1. Kerangka berpikir konseptual.

Simbol KM (X_1) menunjukkan komitmen; DK (X_2) menunjukkan disiplin kerja; BK (X_3) menunjukkan beban kerja; MB (Z) menunjukkan motivasi berprestasi; KL (Y) menunjukkan kinerja layanan.

Kerangka berpikir konseptual dapat dijelaskan melalui adanya keterkaitan hubungan menunjukkan bahwa komitmen, disiplin kerja, dan beban kerja serta motivasi berprestasi berpengaruh terhadap kinerja layanan. Komitmen, disiplin kerja, dan beban kerja mempunyai hubungan pengaruh terhadap motivasi berprestasi. Hubungan tidak langsung melalui motivasi berprestasi terjadi pada hubungan komitmen terhadap kinerja layanan, lalu disiplin kerja terhadap kinerja layanan, dan beban kerja terhadap kinerja layanan.

Hubungan Komitmen dan Kinerja Layanan

Sinaga dan Siregar (2009) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan keyakinan dan dukungan yang kuat seseorang terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai organisasi. Baron dan Greenberg (2013:185) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan lebih stabil dan produktif sehingga menguntungkan organisasi. Tujuan dan sasaran organisasi agar produktif yang akan dicapai adalah kinerja secara individual. Dalam organisasi jasa kinerja yang dimaksudkan adalah layanan yang diberikan kepada setiap orang yang membutuhkan dan menginginkan layanan. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah seperti berikut ini.

H₁: Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan.

Hubungan Disiplin Kerja dan Kinerja Layanan

Afandi (2016) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah tata tertib atau peraturan yang dibuat manajemen dan disahkan oleh dewan komisaris serta pemilik modal untuk disepakati oleh karyawan dan berlaku dalam organisasi. Sutrisno (2019) menyatakan disiplin kerja menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Selain itu disiplin kerja merupakan sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma yang berlaku di sekitarnya, sehingga dengan adanya disiplin kerja karyawan maka akan memengaruhi tujuan organisasi. Tujuan organisasi pada dasarnya meningkatkan kinerja individual karyawan dan belaku bagi organisasi yang menghasilkan produk dan jasa ataupun layanan yang diberikan kepada orang yang membutuhkan dan menginginkan hasil produksi

organisasi. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H₂: Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan.

Hubungan Beban Kerja dan Kinerja Layanan

Menurut Vanchapo (2020) bahwa beban kerja adalah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Munandar (2014) menyatakan beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Proses atau kegiatan serta kondisi pekerjaan yang mencakup uraian tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu adalah menunjukkan capaian kinerja individual dalam organisasi. Capaian kinerja organisasi dalam organisasi jasa yang menjalankan layanan kepada orang yang membutuhkan dan menginginkan layanan disebut sebagai kinerja layanan. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah seperti berikut ini.

H₃: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan.

Hubungan Motivasi Berprestasi dan Kinerja Layanan

Motivasi menurut Farida (2016) adalah sesuatu hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia. Hasibuan (2003) menyatakan motivasi adalah mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif yang berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan definisi motivasi berprestasi menurut McClelland (1987) adalah usaha mencaai sukses dalam kompetisi dengan ukuran keunggulan yang berupa prestasi orang lain ataupun prestasi diri sendiri. Motivasi yang dimaksudkan dalam studi ini adalah motivasi berprestasi, dan prestasi yang diartikan adalah prestasi atau kinerja individu pada organisasi jasa yang menjalankan aktivitas layanan kepada orang yang membutuhkan dan menginginkan layanan pada organisasi. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan seperti berikut ini.

H₄: Motivasi berprestasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan.

Hubungan Komitmen dan Motivasi Berprestasi

Mowday, Porter, dan Steers (2012) menyatakan bahwa karyawan berkomitmen tinggi akan lebih termotivasi hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi. Wibowo (2017) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota atau bagian dari organisasi. Sedangkan motivasi berprestasi menurut McClelland (1987:40) adalah usaha mencapai sukses dalam kompetisi dengan ukuran keunggulan yang berupa prestasi orang lain ataupun prestasi diri sendiri dan tentunya disebabkan oleh komitmen kuat seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H₅: Komitmen berpengaruh signifikan terhadap motivasi berprestasi.

Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Berprestasi

Disiplin kerja menurut Nadeak (2020) adalah salah satu cara meningkatkan produktivitas kerja atau termotivasi berprestasi bagi karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik. Sedangkan Lindgren (1976) menyatakan motivasi berprestasi adalah dorongan seseorang sehubungan dengan prestasi, yakni menguasai, memanipulasi, serta mengatur lingkungan sosial dan fisik, mengatasi segala rintangan dan memelihara kualitas kerja yang tinggi, bersaing melalui usaha-usaha untuk melebihi hasil kerja masa lalu, serta mengungguli hasil kerja yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi berprestasi yang menjadi dorongan kuat oleh karyawan dikarenakan adanya disiplin kerja yang kuat juga, sehingga hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H₆: Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi berprestasi.

Hubungan Beban Kerja dan Motivasi Berprestasi

Munandar (2014) menyatakan bahwa beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017:22) adalah sejumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja cukup tinggi, tekanan kerja cukup besar, atau besarnya tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diampunya. Sedangkan Farida (2016:24) menyatakan motivasi berprestasi adalah sesuatu hal menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia. Hal ini dapat dinyatakan bahwa beban kerja yang diampu oleh karyawan akan dapat menjelaskan motivasi berprestasi untuk menyalurkan aktivitas pekerjaan yang telah ditunjukkan oleh uraian tugasnya. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H₇ : Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi berprestasi.

Hubungan Komitmen dan Kinerja Layanan Melalui Motivasi Berprestasi

Menurut Sinaga dan Siregar (2009) komitmen organisasi merupakan keyakinan dan dukungan kuat seseorang terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai organisasi. Baron dan Greenberg (2013) menyatakan bahwa karyawan yang berkomitmen tinggi akan lebih stabil dan produktif sehingga menguntungkan organisasi. Hal ini dapat dinyatakan bahwa komitmen seseorang akan memengaruhi nilai dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi yakni sasaran yang menguntungkan dalam hal ini adalah kinerja. Lindgren (1976) menyatakan bahwa motivasi berprestasi sebagai dorongan yang ada pada seseorang sehubungan dengan prestasi, yakni menguasai, memanipulasi, serta mengatur lingkungan sosial dan fisik, mengatasi segala rintangan dan memelihara kualitas kerja yang tinggi, bersaing melalui usaha-usaha untuk melebihi hasil kerja masa lalu, serta mengungguli hasil kerja yang lain. Pencapaian kinerja seseorang yang menguntungkan organisasi yang dapat dijelaskan oleh komitmen yang kuat akan dapat terjadi ketika seseorang yang bersangkutan itu mempunyai motivasi berprestasi yang kuat. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat dirumuskan dari pernyataan yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut.

H₈: Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan ketika dimediasi motivasi berprestasi.

Hubungan Disiplin Kerja dan Kinerja Layanan melalui Motivasi Berprestasi

Sutrisno (2019:86) menyatakan disiplin kerja adalah suatu kondisi atau sikap hormat setiap karyawan terhadap peraturan dan ketetapan organisasi, selain itu merupakan sikap kesediaan dan kerelaan untuk mematuhi dan mentaati norma-norma yang berlaku disekitarnya, sehingga disiplin kerja karyawan itu memengaruhi tujuan organisasi dan secara individual bahwa tujuan yang dimaksud adalah kinerja individu. Sedangkan motivasi berprestasi menurut McClelland (1987:40) adalah usaha seorang untuk mencapai sukses dalam kompetisi dengan ukuran keunggulan yang berupa prestasi orang lain ataupun prestasi diri sendiri dalam arti kinerja individual. Hal ini dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja seseorang untuk mencapai kinerjanya akan melalui terlebih dahulu motivasi berprestasi yang mendasarinya secara kuat, sehingga hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H₉: Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan ketika dimediasi motivasi berprestasi.

Hubungan Beban Kerja dan Kinerja Layanan melalui Motivasi Berprestasi

Vanchapo (2020) menyatakan beban kerja adalah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Munandar

(2014) beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Mathis dan Jackson (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan berupa hasil atau prestasi kerja. Sedangkan menurut Hasibuan (2003:141) motivasi berprestasi adalah mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif yang berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Memperhatikan pernyataan yang telah dikemukakan dapat dinyatakan bahwa beban kerja yang harus diselesaikan dalam arti kinerja individual dengan batas waktu tertentu dan guna mencapai kinerja individual tersebut dibutuhkan motivasi berprestasi yang kuat. Dengan demikian hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H₁₀: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan ketika dimediasi motivasi berprestasi.

Penelitian ini bertujuan menguji, menganalisis dan membahas secara empiris pengaruh komitmen, disiplin, dan beban kerja terhadap kinerja layanan yang dimediasi variabel motivasi berprestasi pada tenaga medis rumah sakit di Jawa Tengah.

METODE

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah tenaga medis rumah sakit di Jawa Tengah yang teridentifikasi sebanyak 340 orang, dengan karakteristik minimum telah bekerja selama dua tahun sebagai tenaga medis tetap, mengetahui situasi dan kondisi rumah sakit, dan paling sering berhubungan dengan pasien yang bertugas memeriksa, mendiagnosis, dan merawat. Banyaknya sampel sebesar 184 orang dari hasil perhitungan dengan pendekatan formulasi slovin (Sugiyono, 2017).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel eksogen terdiri atas lima variabel. Pertama, variabel komitmen, yang secara operasional adalah semua tenaga medis yang memiliki keikatan pada rumah sakit untuk senantiasa hadir dan berusaha mencapai kinerjanya. Variabel kedua adalah disiplin kerja, yang secara operasional dimaksudkan semua tenaga medis yang bersikap hormat dan bersedia secara sukarela untuk mematuhi peraturan yang ditetapkan rumah sakit. Variabel ketiga adalah beban kerja, yang secara operasional adalah pemenuhan jam kerja, tekanan kerja, dan tanggung jawab pekerjaan bagi tenaga medis yang sesuai uraian tugas dan pekerjaan yang sudah ditentukan rumah sakit. Variabel keempat adalah motivasi berprestasi sebagai variabel intervening atau mediasi, yang secara operasional adalah dorongan dari dalam diri pada tenaga medis untuk mencapai prestasi yang baik dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Variabel kelima adalah kinerja layanan sebagai variabel endogen, yang secara operasional adalah capaian prestasi kerja tenaga medis untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai tanggung jawabnya dengan baik.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dengan cara memberi persetujuan atau ketidaksetujuan mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju) pada setiap item. Kuesioner diberikan kepada responden sebagai sampel penelitian. Setelah kuesioner terkumpul, dilakukan pemeriksaan terhadap isian pemberian respons dan selanjutnya diolah dengan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya, barulah diolah melalui paket program AMOS 24 untuk merancang model persamaan struktural yang dapat disajikan berupa tabel- tabel dan gambar model persamaan struktural.

Teknik Analisis Data

Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel-tabel dan gambar persamaan struktural, kemudian dilakukan analisis secara deskriptif dan inferensial serta mencermati hasil pengujian model yang menunjukkan *goodness of fit* terhadap model persamaan struktural yang disajikan. Langkah berikutnya menganalisis hasil pengujian berdasarkan tabel yang disajikan termasuk menganalisis secara statistik hasil pengujian hipotesis penelitian dengan melakukan interpretasi hasil dan kemudian dilakukan pembahasan sesuai dengan tujuan yang diharapkan dalam penelitian.

HASIL

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Hasil pengujian validitas diawali menunjukkan 10 *item* pernyataan kuesioner yang menghasilkan nilai *corrected item-total correlation* di bawah batas minimum 0,30 dan dapat dinyatakan kesepuluh *item* tersebut tidak valid yang akhirnya dikeluarkan dari kuesioner. Pengujian validitas selanjutnya menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* pada setiap *item* pernyataan dengan rentang nilai antara 0,485 – 0,785, artinya semuanya lebih besar 0,30 dan memenuhi kriteria validitasnya yang dapat digunakan untuk mengukur variabel komitmen, disiplin kerja, beban kerja, motivasi berprestasi, dan kinerja layanan. Selain itu hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* untuk kelima variabel yakni di atas sama dengan 0,60 sesuai dengan *rule of thumbs*.

Hasil Pengujian Asumsi SEM dan Analisis Model Struktural

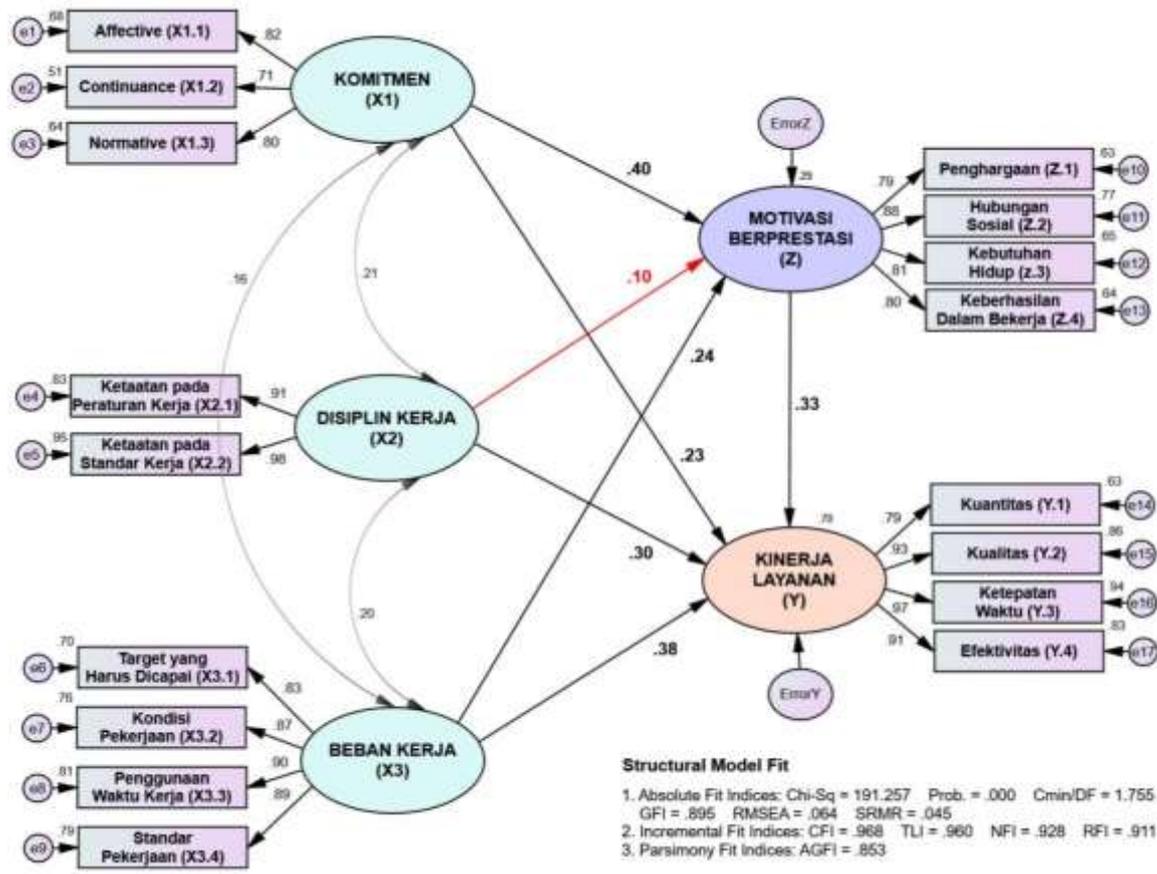
Pengujian asumsi SEM meliputi kecukupan ukuran sampel yang menunjukkan bahwa ukuran sampel sebanyak 184 orang tenaga medis telah memenuhi syarat kecukupan sampel, sehingga SEM bisa menghasilkan estimasi yang baik dan efisien. *Multivariate Normality* yang menunjukkan bahwa estimasi model SEM adalah baik pada model pengukuran ataupun model struktural, sehingga akan menggunakan teknik estimasi MLE *bootstrapping* dengan pendekatan *bias-corrected percentile methods* dalam pengujian signifikannya.

Multivariate Outlier menunjukkan bahwa semua observasi memiliki nilai mahalonobis *d-squared* lebih kecil dari batas *chi-square* tabel 40,79 sehingga semua hasil observasi tidak ada yang mengindikasikan sebagai *outlier* dan semuanya bisa digunakan untuk analisis. *Singularity* dan *Collinearity* menunjukkan bahwa model ini tidak terjadi *multicollinearity* antar-variabel eksogen, sehingga asumsi tidak adanya *multicollinearity* dan *singularity* pada model penelitian ini dapat dipenuhi. Oleh karena itu, pada analisis model pengukuran yang memiliki kesesuaian yang baik atau *good fit*, maka dilakukan pengujian validitas konstruk dan hasilnya telah memenuhi convergent validity bilamana indikator pada konstruk mempunyai nilai *standardized regression weight* di atas 0,50. Sedangkan reliabilitas konstruk dideteksi menggunakan nilai *construct reliability* dan hasilnya dinyatakan reliabel dikarenakan nilai *construct reliability* lebih besar dari 0,70 dan juga nilai *Average Variance Extracted (AVE)* di atas 0,50. Hal ini dapat dikatakan bahwa semuanya valid dan reliabel dalam mengukur semua variabel yang dicakup dalam penelitian.

Setelah analisis model pengukuran terpenuhi, berikutnya melakukan analisis model struktural. Tahapannya dimulai bahwa model struktural dilakukan evaluasi *goodness of fit* atau baik dan layaknya yang bertujuan untuk memastikan model yang dikembangkan sesuai dengan data atau *good fit*. Adapun hasil estimasi model struktural disajikan seperti Gambar 1 (Hasil Estimasi Model SEM).

Hasil perhitungan yang meliputi nilai indeks-indeks *goodness of fit* pada model struktural adalah *probability* 0.000, *Cmin/df* 1.755, *GFI* 0.895, *RMSEA* 0.064, *SRMR* 0.045, *CFI* 0.968, *TLI* 0.960, *NFI* 0.928, *RFI* 0.911, dan *AGFI* 0.853. Hasil ini menunjukkan semua kriteria

absolute fit indices, incremental fit indices, maupun parsimony fit indices telah memenuhi syarat (*good fit*), sehingga model struktural dapat diterima, dan selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis mengenai signifikansi pengaruh antar variabel, baik *direct effect, mediation effect, dan total effect*.



Gambar 2. Hasil estimasi model SEM.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Pengaruh Langsung

Penelitian ini mengembangkan hipotesis yang menunjukkan pengaruh antar-variabel terdiri dari 7 hipotesis yang mengarah pada pengaruh langsung yakni komitmen dan motivasi berprestasi (hipotesisnya diterima); komitmen dan kinerja layanan (hipotesisnya diterima); disiplin kerja dan motivasi berprestasi (hipotesisnya ditolak); disiplin kerja dan kinerja layanan (hipotesisnya diterima); beban kerja dan motivasi berprestasi (hipotesisnya diterima); beban kerja dan kinerja layanan (hipotesisnya diterima); dan motivasi berprestasi dan kinerja layanan (hipotesisnya diterima). Tabel 1 menunjukkan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung antar-variabel penelitian berdasarkan hasil output SEM.

Tabel 1 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan komitmen berpengaruh signifikan terhadap motivasi berprestasi diterima dan terbukti. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan diterima dan terbukti. Disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap motivasi berprestasi ditolak dan tidak terbukti. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan diterima dan terbukti. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi berprestasi diterima dan terbukti. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan diterima dan terbukti. Motivasi berprestasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan diterima dan terbukti. Hal ini

dapat dinyatakan bahwa pengaruh langsung komitmen dan beban kerja terhadap motivasi berprestasi terbukti, sedangkan disiplin kerja terhadap motivasi berprestasi tidak terbukti. Selain itu pengaruh langsung komitmen, disiplin kerja, beban kerja, dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan terbukti.

Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Direct effect	Std. Estimate	S.E.	C.R.	P value	Hipotesis
X1 → Z	0.404	0.112	4.527	0.004*	H ₁ diterima
X1 → Y	0.227	0.078	2.782	0.030*	H ₂ diterima
X2 → Z	0.104	0.078	1.410	0.164 n.s	H ₃ ditolak
X2 → Y	0.300	0.053	4.509	0.008*	H ₄ diterima
X3 → Z	0.236	0.081	3.160	0.009*	H ₅ diterima
X3 → Y	0.378	0.065	4.785	0.006*	H ₆ diterima
Z → Y	0.334	0.075	3.373	0.008*	H ₇ diterima

X1 : Komitmen Z : Motivasi Berprestasi
 X2 : Disiplin Kerja Y : Kinerja Layanan
 X3 : Beban Kerja *. Signifikansi pada level 0.05, n.s. tidak signifikan

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Melalui Mediasi)

Penelitian ini mengembangkan hipotesis yang menunjukkan pengaruh antar-variabel melalui variabel mediasi atau intervening, yang terdiri atas tiga hipotesis, yakni komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi; disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi; dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi. Tabel 2 menunjukkan hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung antar-variabel penelitian yang dimediasi motivasi berprestasi berdasarkan hasil *output* SEM.

Tabel 2
Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Indirect effect	Std. Estimate	S.E.	C.R.	P-value	Jenis Mediasi
Komitmen → Motivasi Berprestasi → Kinerja Layanan (X1 → Z → Y)	0.135	0.044	2.909	0.007*	Mediasi Parsial
Disiplin Kerja → Motivasi Berprestasi → Kinerja Layanan (X2 → Z → Y)	0.035	0.023	1.217	0.157 n.s	Bukan Mediasi
Beban Kerja → Motivasi Berprestasi → Kinerja Layanan (X3 → Z → Y)	0.079	0.023	2.826	0.007*	Mediasi Parsial

*. Signifikansi pada level 0.05, n.s. tidak signifikan

Tabel 2 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan dimediasi motivasi berprestasi terbukti. Disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja layanan yang dimediasi motivasi berprestasi, tidak terbukti. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan yang dimediasi motivasi berprestasi, terbukti. Peran motivasi berprestasi yang terbukti memediasi pengaruh komitmen terhadap kinerja layanan dan komitmen dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja layanan, maka peran motivasi berprestasi sebagai mediasi disebut dengan mediasi parsial. Peran motivasi berprestasi yang terbukti memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja layanan dan beban kerja dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, peran motivasi berprestasi sebagai mediasi disebut dengan mediasi parsial. Sedangkan motivasi berprestasi ternyata tidak terbukti memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa motivasi berprestasi tidak berperan sebagai mediator pada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja layanan.

Hal ini dapat dinyatakan bahwa peran motivasi berprestasi sebagai mediator hanya terdapat pada pengaruh tidak langsung komitmen terhadap kinerja layanan, dan pengaruh betidak langsung beban kerja terhadap kinerja layanan. Sedangkan pengaruh tidak langsung disiplin kerja terhadap kinerja layanan menunjukkan motivasi berprestasi bukan atau tidak berperan sebagai mediator.

Analisis Pengaruh Total

Analisis ini menunjukkan bahwa setiap variabel yakni komitmen, disiplin kerja, beban kerja, dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan merupakan hasil penjumlahan dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, sehingga pengaruh total setiap variabel terhadap kinerja layanan dapat dilihat pada Tabel 3 yang semuanya signifikan (perhatikan besarnya *p-value* kurang dari 0,05) dengan menetapkan peringkat atau *rank* berdasarkan nilai *std. estimate* tertinggi sampai terendah seperti disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3

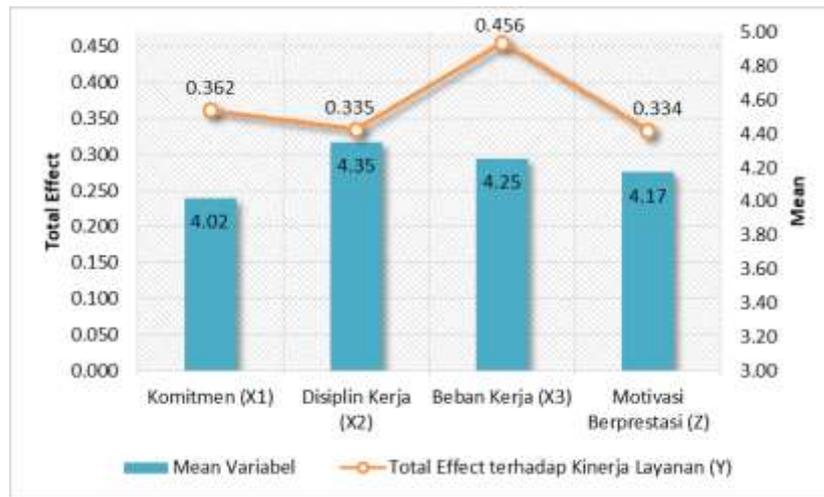
Hasil Analisis Pengaruh Total Terhadap Kinerja Layanan

Total effect terhadap Kinerja Layanan (Y)	Std. Estimate	S.E.	C.R.	P-value	Rank
Komitmen (X1)	0.362	0.069	5.000	0.010*	2
Disiplin Kerja (X2)	0.335	0.058	4.603	0.012*	3
Beban Kerja (X3)	0.456	0.064	5.859	0.007*	1
Motivasi Berprestasi (Z)	0.334	0.075	3.373	0.008	4

*. Signifikansi pada level 0.05, *n.s.* tidak signifikan

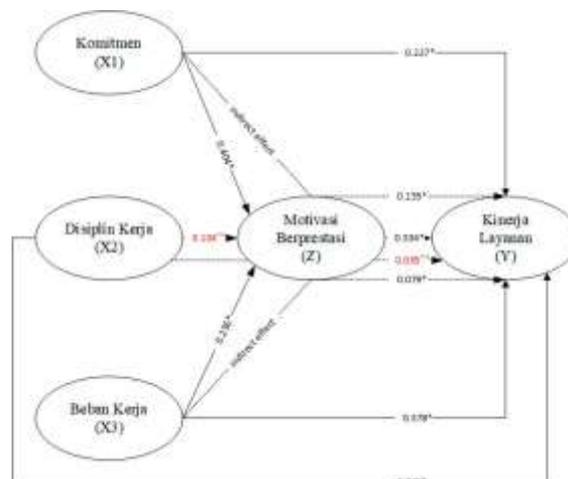
Hasil analisis pengaruh total dapat juga ditunjukkan pada Gambar 3 yang menyatakan bahwa peringkat ke-1 adalah beban kerja dengan nilai *std. estimate* 0,456. Peringkat ke-2 adalah komitmen dengan nilai *std. estimate* 0,362; peringkat 3 adalah disiplin kerja dengan nilai *std. estimate* 0,335. Lalu peringkat ke-4 adalah motivasi berprestasi dengan nilai *std. estimate* 0,334. Hasil analisis pengaruh total ini menunjukkan bahwa kinerja layanan tenaga medis pada rumah sakit di Jawa Tengah lebih didorong oleh pemenuhan beban kerja yang tinggi, dan selanjutnya komitmen, serta disiplin kerja, dan terakhir adalah motivasi berprestasi.

Motivasi berprestasi memang memiliki pengaruh total yang relatif sama dengan disiplin kerja, namun kondisinya saat ini masih jauh lebih rendah dibandingkan disiplin kerja, hal ini dapat dikatakan bahwa motivasi berprestasi lebih menjadi prioritas untuk dipacu lebih kuat lagi dibandingkan disiplin kerja.



Gambar 3. Analisis pengaruh total.

Gambar 4 menunjukkan adanya enam jalur pengaruh langsung dengan tanda positif dan signifikan, dan ada satu jalur pengaruh langsung tidak signifikan. Selain itu terdapat tiga jalur mediasi (jalur yang tidak langsung) yang menunjukkan dua jalur mediasi dihasilkan signifikan dan satu jalur mediasi hasilnya tidak signifikan. Terdapat enam jalur pengaruh langsung bertanda positif dan signifikan, yakni komitmen terhadap motivasi berprestasi, komitmen terhadap kinerja layanan, disiplin kerja terhadap motivasi berprestasi, disiplin kerja terhadap kinerja layanan, beban kerja terhadap motivasi berprestasi, beban kerja terhadap kinerja layanan, dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan. Sedangkan terdapat satu jalur pengaruh langsung yang tidak signifikan adalah disiplin kerja terhadap motivasi berprestasi. Adapun tiga jalur mediasi (jalur pengaruh tidak langsung) menunjukkan bahwa terdapat dua jalur mediasi (jalur pengaruh tidak langsung) hasilnya signifikan yakni komitmen terhadap kinerja layanan melalui motivasi berprestasi, dan beban kerja terhadap kinerja layanan melalui motivasi berprestasi. Sedangkan satu jalur mediasi (jalur pengaruh tidak langsung) yang hasilnya tidak signifikan adalah disiplin kerja terhadap kinerja layanan melalui motivasi berprestasi. Gambar 4 merupakan ringkasan hasil pengujian hipotesis, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung.



*. Signifikansi pada level 0.05, n.s. tidak signifikan

Gambar 4. Ringkasan hasil pengujian hipotesis, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung.

BAHASAN

Hasil analisis deskriptif dan pengujian hipotesis dari model persamaan struktural ternyata hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh langsung komitmen terhadap motivasi berprestasi dapat diterima dan terbukti. Hasil ini konsisten secara teoretis berdasarkan pendapat Porter dan Steers (2012), Wibowo (2017), dan McClelland (1987).

Hipotesis kedua yang menyatakan ada pengaruh langsung komitmen terhadap kinerja layanan dapat diterima dan terbukti. Hasil ini konsisten dengan teori Sinaga dan Siregar (2009), dan Baron dan Greenberg (2013:185). Penelitian ini mendukung hasil studi empirik Eliyana, Maarif, & Muzaki (2019), Hendri (2019), Hakman, Suhadi, dan Yuniar (2020), Sutaat (2022), Rianto, Survival, dan Purwanto (2020), Sinaga dan Siregar (2019), serta Marlizaa, Nyoto, dan Sudarno (2022).

Hipotesis ketiga menyatakan disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap motivasi berprestasi ternyata ditolak dan tidak terbukti. Hal ini tidak konsisten dengan teori yang dikemukakan Porter dan Steers (2012), Wibowo (2017), dan McClelland (1987:40).

Hipotesis keempat yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja layanan diterima dan terbukti. Hasil ini konsisten sesuai teori Afandi (2016), dan Sutrisno (2019). Penelitian ini mendukung hasil studi yang dilakukan oleh Permana, Aima, Ariyanto, dan Nurmahdi (2019), Arafat, Ali, Bangsawan, & Diarti, (2020), serta penelitian Asmalah dan Noviyanti (2021).

Hipotesis kelima menyatakan ada pengaruh langsung beban kerja terhadap motivasi berprestasi diterima dan terbukti. Hal ini konsisten dengan teori yang dikemukakan Munandar (2014), Koesomowidjojo (2017), dan Farida (2016). Penelitian ini mendukung hasil studi empirik Krupinski dan Bernard (2014).

Hipotesis keenam menunjukkan beban kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja layanan ternyata diterima dan terbukti, dan ini konsisten dengan teori Vanshapo (2020), serta Munandar (2014). Hasil ini mendukung studi empirik yang dilakukan Fajriani dan Septiani (2016), serta Rianto, Survival, dan Purwanto (2020).

Hipotesis ketujuh yang menyatakan motivasi berprestasi berpengaruh langsung terhadap kinerja layanan diterima dan terbukti. Hasil ini konsisten dengan teori Farida (2016), Hasibuan (2003), dan McClelland (1987). Hasil studi ini mendukung penelitian empirik yang dilakukan Hakman, Suhadi, dan Yuniar (2020); Permana, Aima, Ariyanto, dan Nurmahdi (2019), serta Asmalah dan Noviyanti (2021).

Hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa komitmen berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja layanan tetapi melalui mediasi motivasi berprestasi ternyata diterima dan terbukti. Hal ini konsisten dengan teori yang dinyatakan oleh Sinaga dan Siregar (2009), Baron dan Greenberg (2013), dan Lindgren (1976).

Hipotesis kesembilan yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja layanan dan harus melalui mediasi motivasi berprestasi ternyata ditolak dan tidak terbukti. Hasil ini tidak konsisten secara teoretis sebagaimana dikemukakan Sutrisno (2019), dan McClelland (1987).

Hipotesis kesepuluh menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja layanan yang dimediasi oleh motivasi berprestasi ternyata diterima dan terbukti. Hal ini konsisten dengan pendapat Vanchapo (2020), Mathis dan Jackson (2009), dan Hasibuan (2003).

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh langsung yang signifikan antara variabel: komitmen dengan motivasi berprestasi, komitmen dengan kualitas layanan, disiplin kerja dengan kualitas layanan, beban kerja dengan motivasi berprestasi, beban

kerja dengan kualitas layanan, dan motivasi berprestasi dengan kualitas layanan pada tenaga medis rumah sakit di Jawa Tengah. Namun hasil juga menunjukkan ada variabel yang berpengaruh langsung namun tidak signifikan, yakni antara disiplin kerja terhadap motivasi berprestasi. Peran motivasi berprestasi sebagai mediator pada penelitian ini lebih bersifat parsial, karena pengaruh secara langsung komitmen dan beban kerja terhadap kinerja layanan signifikan yang berarti diterima dan terbukti, kendati dimediasi oleh motivasi berprestasi juga signifikan hasilnya.

Sebagai saran, sebaiknya variabel disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap motivasi berprestasi dan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja layanan yang dimediasi motivasi berprestasi perlu ditinjau kembali terkait dengan indikator yang diposisikan. Studi selanjutnya perlu dikembangkan lagi variabel eksogen yang relevan dengan objek dan subjek studi, serta mempertimbangkan kembali variabel mediasi atau *intervening* yang relevan diposisikan.

PUSTAKA ACUAN

- Afandi (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Konsep dan indikator* (Cetakan Ke-2). Zanafa Publishing.
- Araffat, M.Y., Ali, H. Bangsawan, M.I., & Diarti, D.K. (2020). The influence of leadership style and work discipline on employee performance in the Department of Transportation Dompu District. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 758-767.
- Armstrong, J., Scott., & Overton, T., S. (1977) Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14, 396-402.
- Asmalah, L., & Noviyanti, I. (2021). The effect of work discipline and work motivation on employee performance in PT Struktur Pracetak Nasional Jakarta. *Journal of Research in Business, Economics and Education*, 3(6).
- Baron, R.A., & Greenberg, J. (2013). *Behaviour in organization* (Eighth Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986) The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), page 1173-1182.
- Eliyana, A., Maarif, S., & Muzaki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*. 25(3), 144-145. <http://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Fajriani, A., & Septiani, D. (2016). Workload on employee performance with burnout. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 1(1), 9-14.
- Farida, U. (2016). *Manajemen sumber daya manusia II*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo: Pusat Penerbitan Fakultas Ekonomi.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hakman, S., & Yuniar, N. (2020). Pengaruh beban kerja, stres kerja, motivasi kerja terhadap kinerja perawat pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology*, 1(2), 47-54.
- Hayes, A. F. (2017) *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis a regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hendri, N. (2019). The impact of organizational commitment on job performance. *International Journal of Economics Administration*. VII (2), 189-206.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2019) Common method bias in applied settings: The dilemma of researching in organizations. *Australian Journal of Management*, 1–12. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0312896219871976>
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja* (Edisi Pertama). Penerbit Suadaya.

- Krupinski, E. A., & Bernard, J. (2014). Standards and guidelines in telemedicine and telehealth. *Healthcare (Switzerland)*, 2(1),74-93.
- Latifi, R., Doarn, C. R. & Merrell, R. C. (2021). *Telemedicine, telehealth and telepresence principles, strategies, applications, and new directions* (1st Edition). Cham.
- Lindgren, H. (1976). *Educational psychology in the classroom*. John Willey & Sons.
- McClelland, D. (1987). *The achievement motives*. Appleton Century Craffts.
- Mangkunegara, A.P. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Perusahaan Rosda.
- Marlizaa, Y., Nyoto, & Sudarno. (2022). Leadership style, motivation, and communication on organizational commitment and employee performance in the Rokan Hulu Regional General Hospital. *Journal of Applied Business and Technology Leadership*. 3(1), 20-55.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2009). *Manajemen sumber daya manusia (Buku Kedua)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mowday, Porter, & Stears. (2012). *Employee organization linkages: the Psychology of commitment, absenteeism and turnover*. London: Academic Press Inc.
- Munandar, A.S. (2014). *Psikologi industri dan organisasi*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Nadeak, B. (2020). *Deskripsi kinerja dosen perguruan tinggi swasta di Indonesia* (Cetakan Pertama). Widina Bhakti Persada.
- Notoatmodjo. (2020). *Ilmu perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2019). The effect of leadership style, motivation and discipline of employee performance with understanding of Islamic work ethics. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(08), 1096-1106.
- Rianto, Survival, & Purwanto, A. (2020). Pengaruh beban kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja perawat serta peran *teamwork* sebagai variabel mediasi (Studi pada RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 93-111.
- Sinaga, & Siregar. (2009). *Pengaruh partisipasi anggaran dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial pada PT Perkebunan Nusantara III SEI Sikambang Medan*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Cetakan Ke-5). Pranada Media Group.
- Sutaat (2022). Analysis of organizational commitment against employee performance with organizational culture moderation (Study at Walisongo State Islamic University [UIN]Semarang). *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 13(1), 15-18.
- Vanchapo (2020). *Beban kerja dan stres kerja*. CV Penerbit Qiara Media.
- Wibowo (2017). *Manajemen kinerja* (Edisi ke-5). PT Rajagrafindo Persada.