

**PENGARUH FASILITAS KERJA, KOMUNIKASI DAN MOTIVASI  
KERJATERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI IAPP  
RSPAD GATOT SOEBROTO JAKARTA PUSAT**

**Evi Ratna Sari**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fasilitas Kerja (X1), Komunikasi (X2), dan Motivasi Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) di Instalasi Administrasi Penjaminan Pasien (IAPP) RSPAD Gatot Soebroto. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (fasilitas kerja, komunikasi, motivasi kerja) dan variabel dependen (kualitas pelayanan). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Instalasi Administrasi Penjaminan Pasien (IAPP) RSPAD Gatot Soebroto, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah simple random sampling sejumlah 36 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas), uji regresi berganda dan uji hipotesis / satatistik, yang diolah dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial (sendiri) bahwa: (1) Fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Administrasi Penjaminan Pasien (IAPP) RSPAD Gatot Soebroto, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  dan koefisien beta sebesar 0,192. (2) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Administrasi Penjaminan Pasien (IAPP) RSPAD Gatot Soebroto, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 > 0,05$  dan koefisien beta sebesar 0,210. (3) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Administrasi Penjaminan Pasien (IAPP) RSPAD Gatot Soebroto, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien beta sebesar 0,481. Dari tiga variabel independen (fasilitas kerja, komunikasi, motivasi kerja), yang paling dominan mempengaruhi yaitu motivasi kerja. Terdapat pengaruh signifikan dengan nilai F sebesar 40,578 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan dari tiga variabel (fasilitas kerja, komunikasi, motivasi kerja) terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Administrasi Penjaminan Pasien (IAPP) RSPAD Gatot Soebroto.

**Kata Kunci:** *Fasilitas Kerja, Komunikasi, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan*

**THE EFFECT OF WORK FACILITIES, COMMUNICATION AND WORK  
MOTIVATION ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT IAPP  
RSPAD GATOT SOEBROTO JAKARTA PUSAT**

**Evi Ratna Sari**

**Abstract**

*This study aims to determine and analyze the effect of Work Facilities (X1), Communication (X2), and Work Motivation (X3) on the Quality of Health Services (Y) in the Patient Guarantee Administration Installation (IAPP) Gatot Soebroto Hospital. This study uses two variables, namely the independent variable (work facilities, communication, work motivation) and the dependent variable (service quality). The population in this study were employees of the Gatot Soebroto Regional Hospital Administration for Patient Guarantee Administration (IAPP), while the sample in this study were employees. The method used in sampling is simple random sampling of 36 respondents. Primary data collection is done by using a questionnaire method that has been tested for validity and reliability. The data analysis method used in this research is the classical assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test), multiple regression test and hypothesis / statistical test, which are processed using SPSS. The results of this study show partially (alone) that: (1) Work facilities have a positive and significant effect on the quality of service at the Gatot Soebroto Regional Hospital for Patient Guarantee Administration (IAPP), this is evidenced by a significance value of  $0.010 < 0.05$  and a beta coefficient of 0.192. (2) Communication has a positive and significant effect on the service quality of the Patient Guarantee Administration Installation (IAPP) of the Gatot Soebroto Army Hospital, this is evidenced by a significance value of  $0.002 > 0.05$  and a beta coefficient of 0.210. (3) Work motivation has a positive and significant effect on the service quality of the Patient Guarantee Administration Installation (IAPP) of RSPAD Gatot Soebroto, this is evidenced by a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a beta coefficient of 0.481. Of the three independent variables (work facilities, communication, work motivation), the most dominant one is work motivation. There is a significant influence with an F value of 40.578 and a significance value of 0.000. Simultaneously from three variables (work facilities, communication, work motivation) on the quality of service at the Patient Guarantee Administration Installation (IAPP) Gatot Soebroto Army Hospital.*

**Keywords:** *Work Facilities, Communication, Work Motivation and Service Quality*