

INTISARI

Pada masa pandemi, kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin tinggi, terutama pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit diuntut untuk melakukan perbaikan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan serta mencegah penularan dan mengatasi pasien yang terinfeksi Covid-19 dengan maksimal dan berkualitas. Perubahan kualitas pelayanan di rumah sakit ini tak hanya berdampak bagi pasien saja, namun juga pada karyawan yang bekerja di rumah sakit. Selain mempengaruhi rumah sakit untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya, pandemi ini juga mempengaruhi budaya kerja di organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai, dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Nilai Sig. untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,038 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,114) > t_{tabel} (1,993)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Nilai Sig. untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (8,889) > t_{tabel} (1,993)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima. Nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} (68,628) > F_{tabel} (3,11)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima. Rumah sakit perlu untuk meningkatkan lagi variabel-variabel yang mendapat skor rendah agar rumah sakit menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Budaya organisasi, Kinerja pegawai, Covid-19

ABSTRACT

During the pandemic, the public's need for services is higher, especially services in hospitals. Hospitals are required to improve the quality of services to provide satisfaction and prevent transmission and treat patients infected with Covid-19 to the maximum and quality. Changes in the quality of service in hospitals have an impact not only on patients, but also on employees who work in hospitals. In addition to influencing hospitals to further improve the quality of their services, this pandemic has also affected the work culture in organizations. The purpose of this study was to determine how the influence of service quality on employee performance, how the influence of organizational culture on employee performance, and how the influence of service quality and organizational culture on employee performance. The method used in this research is descriptive quantitative method. Value of Sig. for the effect of X1 on Y is equal to 0.038 <0.05 and the value of tcount (2.114) > ttable (1.993), so it can be concluded that H1 is accepted. Value of Sig. for the effect of X2 on Y is 0.000 <0.05 and the value of tcount (8.889) > ttable (1.993), so it can be concluded that and H2 are accepted. The significance value for the simultaneous effect of X1 and X2 on Y is 0.000 <0.05 and the value of Fcount (68.628) > Ftable (3.11), so it can be concluded that H3 is accepted. Hospitals need to improve the variables that get low scores so that the hospital will be better in the future.

Keywords: *Quality of service, organizational culture, employee performance, Covid-19*