

**PENGARUH KEMITRAAN DAN PEMBERDAYAAN KARYAWAN
TERHADAP LEAN SERVICE PERFORMANCE
PADA RUMAH SAKIT PRIMA PEKANBARU**

Yusrini Markalina¹⁾, Dr. Samsir²⁾, Iwan Nauli Daulay²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau

Email : yusrinimarkalina@gmail.com

*Effect of Partnership and Employee Empowerment on Lean Service Performance
at Prima Pekanbaru Hospital*

ABSTRACT

In line with the increase in the number of hospitals, the level of competition for hospital service is also increasing. Coupled with the higher standards of public demand for health services. In overcoming these problems, hospitals must have the right strategy in order to realize the expectations of the community. This study aims to determine the effect of partnership and employee empowerment on lean service performance at the Prima Hospital Pekanbaru. The sample in this study were employees at the Prima Hospital Pekanbaru, which amounted to 36 respondents. Primary data were collected using a likert scale questionnaire as an instrument to prove the results of the study, to test the hypothesis in this study, using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS program. The results of the study show that, 1. Partnerships have a positive effect on lean service performance, 2. Employee Empowerment has a positive effect on lean service performance, 3. Partnership and Employee Empowerment together have a positive effect on lean service performance.

Keywords : Lean Service Performance; Pasrtnership; Employee Empowerment; Multiple Linear Regression.

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini, persaingan dalam industri bisnis sangatlah ketat. Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak sekali perusahaan jasa berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan tepat waktu dan tepat sasaran guna memenangkan persaingan. Sebagai salah satu perusahaan jasa, rumah sakit tentunya mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan dengan aman, tepat, cepat dan akurat yang mengutamakan kepuasan

pasien, serta meningkatkan mutu pelayanan yang berkelanjutan.

Rumah Sakit Prima adalah Rumah Sakit Umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Pekanbaru, Riau. Rumah sakit ini memiliki komitmen terhadap mutu, kemudahan akses, kualitas pelayanan dan dokter spesialis dari berbagai disiplin ilmu yang ditunjang dengan peralatan medis yang cukup memadai. Salah satu cara dalam memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen dapat diwujudkan

apabila rumah sakit mampu mengelola sumber daya yang tersedia didalam rumah sakit dan memaksimalkannya.

Setiap usaha bisnis pastinya selalu membutuhkan pihak lain agar usahanya dapat berjalan dengan baik, tidak terkecuali dalam industri perawatan kesehatan. Memiliki hubungan kerja sama yang baik dengan banyak pihak akan memberikan kemudahan dalam menyediakan fasilitas jasa pelayanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Gentry (dalam Yasa, 2010:311) memandang kemitraan sebagai komitmen, fokus terhadap peningkatan berkelanjutan, pandangan jangka panjang, pembagian informasi, pembagian resiko, dan imbalan. Strategi kemitraan pada dasarnya berfokus pada hubungan antara dua orang atau lebih dengan maksud untuk mencapai tujuan bisnis tertentu dengan memaksimalkan keefektifan sumber daya dari setiap partisipan.

Industri jasa biasanya selalu menekankan pada penyampaian layanan yang dapat diandalkan, salah satunya dengan memastikan bahwa karyawan sebagai penyedia jasa dapat memberikan respon pelayanan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Thoha (2005:181) bahwa kualitas pelayanan sangat tergantung kepada individual aktor dan sistem yang dipakai. Atau memperoleh pelayanan yang berkualitas tergantung kepada manusia (karyawan) sejauhmana ia menjalankan fungsinya atau pemberdayaan harus dipacu agar terbentuk sikap kemandirian dan

profesionalisme memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berlakunya program *Employee Empowerment* atau pemberdayaan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik, cepat, dan fleksibel. Menurut Clutterbuck (dalam Pragiwani, Alexandri dan Chandra, 2018:75) *employee empowerment* atau pemberdayaan karyawan didefinisikan sebagai upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki cara mereka melaksanakan pekerjaan-pekerjaan mereka dan menyumbang pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Peran sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang kedudukan yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola dan memelihara sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan untuk menjadikannya sebaik mungkin (Pragiwani, Alexandri, dan Chandra, 2018).

Rumah Sakit biasanya tidak pernah lepas dari permasalahan waktu tunggu yang dinilai masyarakat terlalu lama. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan HRD Rumah Sakit Prima yang dilakukan pada tanggal 9 November 2020, permasalahan waktu tunggu sangat sulit untuk dapat dihindari, misalnya pada bagian registrasi/ pendaftaran. Kemudian pada bagian administrasi rawat inap. Tidak dapat dipungkiri, permasalahan ini kerap kali menimbulkan banyak keluhan dari

pasien. Karena pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan kamar inap. Hal ini disebabkan karena jumlah pasien lebih banyak daripada biasanya sedangkan ketersediaan ruang rawat inap masih terbatas. Untuk saat ini, Rumah Sakit Prima masih belum melakukan penambahan ruang rawat inap.

Berdasarkan data dan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemitraan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap *Lean Service Performance* Pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru”**

Rumusan masalah dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh Kemitraan terhadap *Lean Service Performance* di Rumah Sakit Prima Pekanbaru?
- 2) Bagaimana pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap *Lean Service Performance* di Rumah Sakit Prima Pekanbaru?
- 3) Bagaimana Pengaruh Kemitraan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap *Lean Service Performance* di Rumah Sakit Prima Pekanbaru?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kemitraan terhadap *Lean Service Performance* di Rumah Sakit Prima Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap *Lean Service Performance* di Rumah Sakit Prima Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui Pengaruh Kemitraan dan Pemberdayaan

Karyawan terhadap *Lean Service Performance* di Rumah Sakit Prima Pekanbaru?

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kemitraan

Kemitraan adalah sebuah proses, kepercayaan (Hayness dan Allen, 2001), hubungan, komunikasi, pembagian nilai empati, dan imbalan (Wongsansukchareon *et al*, 2013). Yasa (2010) mendefinisikan kemitraan dengan adanya kerjasama usaha diantara berbagai pihak yang sinergis bersifat sukarela dan dilandasi oleh prinsip saling membutuhkan, saling menghidupi, saling memperkuat, dan saling menguntungkan. Berikut merupakan indikator dari Kemitraan :

- 1) Hubungan dengan para pemasok sebagai mitra bisnis.
- 2) Saling memahami kebutuhan perusahaan.
- 3) Memberikan informasi tentang kebutuhan yang akan datang guna merencanakan sumber-sumber daya.
- 4) Menghargai pentingnya kualitas.
- 5) Memiliki komitmen untuk tepat waktu.
- 6) Melakukan perbaikan terus-menerus.

(Gaspersz, 2009)

Pemberdayaan Karyawan

Robbins (2006) menyatakan bahwa pemberdayaan adalah menempatkan pekerja untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing atau apa yang dikerjakan. Pemberdayaan karyawan merupakan upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban

tannggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki dan menyambung pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi, oleh karena itu seringkali jalan yang ditempuh oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, motivasi, komitmen, dan produktivitas karyawan adalah melalui Pemberdayaan Karyawan. Berikut merupakan indikator dari Pemberdayaan Karyawan :

- 1) Pekerjaan yang sesuai
- 2) Pekerjaan yang dilakukan sangat penting dan berarti
- 3) Keinginan memberikan yang terbaik
- 4) Rasa percaya diri pada kemampuan
- 5) Keinginan untuk mencapai target
- 6) Kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan
- 7) Kemampuan dalam mengelola pelanggan.

(Pragiwani, Alexandri, dan Chandra, 2009)

Lean Service Performance

Menurut Gaspersz (2008) *lean* adalah suatu upaya terus menerus (*continuous improvement effort*) untuk menghilangkan pemborosan (*waste*), meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (barang dan/jasa) dan memberikan nilai kepada pelanggan (*cutomer value*). *The Association for Operation Management* (2013) menyebutkan bahwa *lean* adalah sebuah filosofi bisnis yang berlandaskan pada minimasi penggunaan sumber-sumber daya produksi dalam berbagai aktivitas perusahaan, melalui upaya perbaikan dan peningkatan terus-menerus, yang berfokus pada identifikasi dan

eliminasi aktivitas-aktivitas dalam bidang design, manufaktur, jasa, maupun *supply chain management* yang berkaitan langsung dengan pelanggan. Berikut merupakan indikator *Lean Service Performance* :

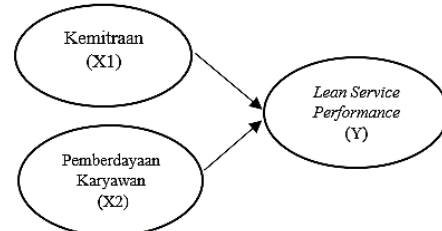
- 1) Peningkatan nilai pelanggan.
- 2) Peningkatan efisiensi biaya pelayanan.
- 3) Peningkatan waktu pelayanan.
- 4) Kemudahan proses pelayanan.
- 5) Perbaikan sistemik dan sistematis pada proses produksi.

(Gaspersz, 2009)

Kerangka Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan landasan yang dikemukakan maka hubungan antar variabel dapat dinyatakan dalam sebuah model kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Sumber : Anggraini dan Sukaatmadja (2015), Sitorus (2008), Yasa (2010).

Hipotesis Penelitian :

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka diatas, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kemitraan berpengaruh positif terhadap *Lean Service Performance*.

H2 : Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif terhadap *Lean Service Performance*

H3 : Kemitraan dan Pemberdayaan Karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap *Lean Service Performance*.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Bima No. 1 (Nangka Ujung/ Tuanku Tambusai) Pekanbaru, Riau. Dilaksanakan pada bulan September 2019 sampai selesai.

Dalam hal ini, peneliti menetapkan karyawan yang berada pada level *low manager* hingga *top manager* sebagai sampel, sehingga didapat jumlah sebanyak 36 orang karyawan.

Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data, yaitu :

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dapat diinput ke dalam skala pengukuran statistik. Fakta dan fenomena dalam data ini tidak dinyatakan dalam bahasa alami, melainkan numerik.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang mencakup hampir semua data non-numerik. Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang terjadi.

b. Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber,

dimana sumber pertama merupakan data sekunder yang diperoleh dari pihak Rumah Sakit Prima Pekanbaru serta rujukan referensi dari penyedia data. Yang kedua berasal dari data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan langsung. Dalam penelitian ini data tersebut diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden (karyawan rumah sakit). Selain itu, penulis juga memperoleh data melalui jurnal-jurnal ilmiah, buku, dan literatur pustaka dari internet yang terkait dengan penelitian ini.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur dengan tepat. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (*Corrected Item Total Correlation*) dan nilainya dapat dilihat pada hasil pengolahan menggunakan program SPSS pada tabel *item-total statistic* di kolom *corrected item-total correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kehandalan alat ukur, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Instrumen yang sudah dapat dipercaya dan reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada bagian ini kita akan mengetahui apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau pun negatif terhadap variabel dependen. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + e$$

Keterangan :

$Y = \text{Lean Service Performance}$

$\alpha = \text{Konstanta}$

$\beta_1, \beta_2 = \text{Koefisien regresi}$

$X_1 = \text{Partnership}$

$X_2 = \text{Employee Empowerment}$

$E = \text{Koefisien pengganggu (error)}$

Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat.

2. Uji t

Tujuan dari uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari hipotesis independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial.

3. Koefisien Determinasi (*Adjusted R-Square*)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan presentase dari total variasi dalam sebuah variabel dependen yang kemudian diterangkan oleh variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Intrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Masing-masing item pernyataan menghasilkan koefisien *corrected item total correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} (0,329). Artinya alat ukur yang digunakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang baik memiliki tingkat reliabilitas tinggi yang mencerminkan konsistensi yang baik dan apabila datanya benar sesuai kenyataan, maka berapa kalipun diambil tetap akan sama. Koefisien reliabilitas yang tergolong baik adalah yang berada antara 0,60 – 1,00. Hasil pengujian reliabilitas

menunjukkan informasi bahwa seluruh nilai *alpha cronbach's* pada semua indikator lebih tinggi dari batas minimum 0,6 sebagaimana yang disyaratkan untuk bisa dikatakan reliabel. Dengan demikian maka seluruh indikator bisa digunakan dalam proses pengujian data selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Untuk memastikan apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak, maka dilakukan pengujian *one-sample kolmogorov-smirnov test*. Berikut ini adalah tabel hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 1. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	116,517,194
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,074
	Negative	-,108
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal dan model regresi layak untuk dipakai pada penelitian ini.

2. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *variance inflantion factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika nilai

VIF > 10 dan Tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Tetapi jika nilai VIF < 10 dan Tolerance $> 0,1$ tidak terjadi multikolinieritas dan dapat dikatakan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model adalah objektif dan dapat dipercaya.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kemitraan	,846	1,183
Pemberdayaan		
Karyawan	,846	1,183

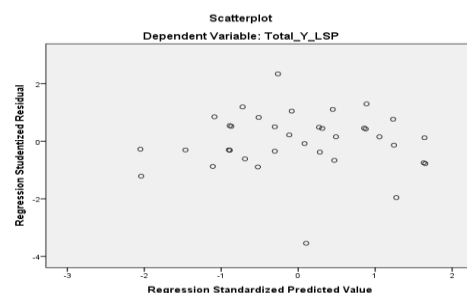
Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 3 hasil perhitungan analisis diatas, diperoleh nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan tolerance $> 0,10$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk melihat keadaan dimana variansi dari residual (*error*) pada model regresi tidak konstan atau berubah-ubah. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap disebut heterokedastisitas.

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Olahan, 2021

Gambar 2 diatas memperlihatkan bahwa titik-titik pada *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu serta menyebar baik dibagian atas angka nol maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu vertikal sumbu Y.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil tanggapan 36 responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS versi 22 tersebut dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, sehingga diperoleh persamaan seperti berikut ini :

Tabel 3. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1,876	2,018		
1 Kemitraan	,334	,087	,401	3,860	,000
Pemberdayaan Karyawan	,353	,062	,593	5,709	,000

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_{1x1} + b_{2x2} + e$$

$$Y = 1.876 + 0,334 X1 + 0,353 X2 + e$$

1. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110,372	2	55,186	38,326	,000 ^b
Residual	47,517	33	1,440		
Total	157,889	35			

a. Dependent Variable: Lean Service Performance

b. Predictors: (Constant), Kemitraan, Pemberdayaan Karyawan

Sumber : Data Olahan, 2021

Cara mencari F_{tabel} dengan tingkat keyakinan 10% sebagai berikut :

$$F_{tabel} = n - k - 1 ; K$$

$$= 36 - 2 - 1 ; 2$$

$$= 33 ; 2$$

$$= 3,285$$

Dengan demikian diketahui F hitung (38,326) > F tabel (3,285) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi <0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi >0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kemitraan diketahui t hitung (3,860) > t tabel (1,320) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya Kemitraan berpengaruh signifikan terhadap *lean service performance*. Pemberdayaan Karyawan diketahui t hitung (5,709) > t tabel (1,320) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap *lean service performance*. Dari hasil pengujian masing-masing variabel bebas dapat disimpulkan bahwa variabel kemitraan dan pemberdayaan karyawan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap *Lean Service Performance*.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan perolehan hasil tanggapan responden untuk variabel *Lean Service Performance*, *Kemitraan*, dan *Pemberdayaan Karyawan* dapat digunakan untuk memberikan informasi responden mengenai besarnya nilai kategori dari tanggapan mereka. Namun demikian, hasil dari perolehan tersebut belum dapat dipergunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan tentang pengaruh antar variabel bebas dan terikat. Untuk mendapat kesimpulan yang valid, maka perlu dilakukan serangkaian pengujian terhadap hipotesis dengan menggunakan teknik analisis statistik.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.836 ^a	.699	.681	1,200	1,757

a. Predictors: (Constant), *Kemitraan*, *Pemberdayaan Karyawan*

b. Dependent Variable: *Lean Service Performance*

Sumber : *Data Olahan, 2021*

Diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,699. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (*Kemitraan* dan *Pemberdayaan Karyawan*) terhadap variabel dependen (*Lean Service Performance*) adalah sebesar 69,9%. Sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Kemitraan* terhadap *Lean Service Performance*

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh

signifikan *Kemitraan* terhadap *Lean Service Performance* pada karyawan di Rumah Sakit Prima Pekanbaru. Hipotesis diterima karena hasil persamaan regresi yang menghasilkan $T_{hitung} (3,860) > T_{tabel} (1,320)$ dengan $Sig. (0,000^b) < 0,05$. Artinya adalah bahwa variabel *Kemitraan* berpengaruh signifikan terhadap *Lean Service Performance*.

2. Pengaruh *Pemberdayaan Karyawan* terhadap *Lean Service Performance*

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan *Pemberdayaan Karyawan* terhadap *Lean Service Performance* pada karyawan di Rumah Sakit Prima Pekanbaru. Hipotesis diterima karena hasil persamaan regresi yang menghasilkan $T_{hitung} (5,709) > T_{tabel} (1,320)$ dengan $Sig. (0,000^b) < 0,05$. Artinya adalah bahwa variabel *Pemberdayaan Karyawan* berpengaruh signifikan terhadap *Lean Service Performance*.

3. Pengaruh *Kemitraan* dan *Pemberdayaan Karyawan* terhadap *Lean Service Performance*

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan *Kemitraan* dan *Pemberdayaan Karyawan* terhadap *Lean Service Performance* pada karyawan di Rumah Sakit Prima Pekanbaru. Hipotesis diterima karena hasil persamaan regresi yang menghasilkan $F_{hitung} (38,326) > F_{tabel} (3,285)$ dengan $Sig. (0,000^b) < 0,05$. Artinya adalah bahwa variabel *Kemitraan* dan *Pemberdayaan Karyawan* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Lean Service Performance*. Hal ini

menunjukkan semakin baik Kemitraan dan Pemberdayaan Karyawan yang ditetapkan maka *Lean Service Performance* juga akan semakin baik dalam mencapai target yang diinginkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas diatas mengenai pengaruh Kemitraan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap *lean service performance*, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kemitraan berpengaruh secara signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap *lean service performance* pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru.
2. Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap *lean service performance* pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru.
3. Kemitraan dan Pemberdayaan Karyawan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap *lean service performance* pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa hal yang dapat disarankan antara lain :

1. Kemitraan
Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kemitraan mendapat skor penilaian rata-rata 3,75 dari responden. Penggolongan kategori penilaian dari setiap variabel yaitu baik. Namun terdapat indikator dengan rata-rata paling rendah, yaitu

Rumah Sakit Prima Pekanbaru selalu memberikan informasi tentang kebutuhannya kepada mitra bisnisnya, dengan nilai 3,61. Meskipun masih tergolong baik, namun seharusnya hal ini bisa lebih ditingkatkan lagi. Informasi tentang kebutuhan rumah sakit yang tidak disampaikan dengan akurat tentu saja akan berdampak pada kualitas pelayanan.

2. Pemberdayaan Karyawan

Pada variabel pemberdayaan karyawan, skor penilaian rata-rata keseluruhan yang didapat adalah sebesar 3,86. Angka ini juga termasuk ke dalam kategori baik. Itu artinya pihak rumah sakit sudah berupaya meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Namun pada indikator karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu mendapat penilaian rata-rata paling rendah, yaitu 3,66. Ada banyak hal yang dapat memicu karyawan menjadi tidak fokus sehingga pekerjaan mereka terhambat. Pihak rumah sakit seharusnya bisa memberikan perhatian khusus dengan mencari tahu apa yang membuat karyawan merasa terbebani. Karyawan juga seharusnya diberikan apresiasi atas pencapaian kinerjanya sebagai bentuk motivasi agar suatu saat mereka bisa melakukan pekerjaan lebih baik lagi.

3. *Lean Service Performance*

Berdasarkan hasil penelitian, variabel *lean service performance* mendapat skor penilaian rata-rata 3,79 dari responden. Indikator paling rendah terdapat pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru melakukan efisiensi biaya pelayanan terhadap pasien, yang mendapatkan nilai rata-

rata 3,69. Hal ini termasuk ke dalam kategori baik, namun tetap saja pihak rumah harus melakukan perbaikan berkesinambungan guna menyeimbangkan biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien dengan pelayanan yang layak mereka dapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Sukaatmadja, I. P. (2015). Implementasi Strategi Kemitraan, Diferensiasi, dan Layanan Untuk Meningkatkan Kinerja Industri Kuliner di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 3997-4000.
- Gaspersz, V. (2007). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haynes, P., & Allen, M. (2001). Partnership as Union Strategy : a Preliminary Evaluation. *Employee Relation*.
- Pragiwani, M., Alexandri, M. B., & P, R. C. (2018). Analisis Employee Empowerment dan Knowledge Management pada Peningkatan Kinerja Karyawan di Sektor Pariwisata. *AdBispreneur : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 73-79.
- Robins. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Sinar Abadi.
- Sitorus, M. (2008). Pengaruh Pemberdayaan dan Perilaku Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan SIUP pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 209-231.
- Thoha, M. (2008). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wongsansukchareon, J., Trimetsoontom, J., & Fongsuwan, W. (2013). A Structural Equation Modelling Development of Relationship Marketing Orientation and Business Strategies Affecting Banking Performance Effectiveness. *International Journal of Arts and Science*.
- Yasa, N. N. (2010). Peran Partnership Strategy untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Study pada Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Bali). *Ekuitas*, 305-329.