

## ***Performance of Medical personnel in Health Service Agencies: Excellent Service, Job Satisfaction and Motivation***

### **Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan: Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi**

Wahyu Ardy Pratama<sup>1</sup>, Dewi Andriani<sup>2\*</sup>, Sumartik<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

[dewiandriani@umsida.ac.id](mailto:dewiandriani@umsida.ac.id)

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

Human Resources (HR) are the main asset in an organization, so human resources (HR) or also called actors (people) must be empowered in a balanced and humane manner. Health Service Agencies need human resources or medical personnel to achieve goals. Human resource management has several goals, one of which is organizational goals or company goals and also to achieve employees' personal goals. The purpose of this study was to determine the Effect of Excellent Service, Job Satisfaction and Motivation on the Performance of Medical personnel in Health Service Agencies. The approach used in this study was quantitative by distributing questionnaires to 52 respondents who were taken using one of the non-probability sampling techniques used, namely the total sampling or saturated sampling. The data analysis technique used multiple linear regression of the IBM SPSS version 24 software program with results obtained that answer the hypothesis that there is a partial and simultaneously influence of excellent service, job satisfaction and motivation on performance

**Keywords :** Excellent Service; Job Satisfaction; Motivation; Performance

#### **ABSTRAK**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya pelaku (orang) harus diberdayakan secara seimbang dan manusiawi. Instansi Pelayanan kesehatan membutuhkan SDM atau tenaga medis untuk mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah tujuan organisasi/tujuan perusahaan dan juga untuk mencapai tujuan pribadi karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efek pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi Terhadap Kinerja tenaga medis instansi pelayanan kesehatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada 52 responden yang diambil dengan salah satu teknik non *probability sampling* yang digunakan adalah teknik total sampling atau sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda program software IBM SPSS versi 24 dengan perolehan hasil yang menjawab hipotesis bahwa ada pengaruh pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja secara parsial dan simultan.

**Kata Kunci :** Pelayanan Prima; Kepuasan kerja; Motivasi; Kinerja

#### **1. Pendahuluan**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM) atau disebut juga pelaku (orang) harus diberdayakan secara seimbang dan manusiawi. Instansi Pelayanan kesehatan membutuhkan SDM atau tenaga medis untuk mencapai tujuannya. Menurut Simamora (2019) manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah tujuan organisasi yaitu untu

mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan dan juga untuk mencapai tujuan pribadi karyawan, kemudian menurut Dessler (2020) tercapainya tujuan perusahaan juga ditunjang dengan adanya kinerja sumber daya manusia yang baik. Kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan yang dibandingkan dengan prestasi harapan dari karyawan. Ketika kinerja tenaga medis menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri

Adapun beberapa faktor yang dapat meningkatkan dan menurunkan kinerja tenaga medis adalah pelayanan prima dan kepuasan pasien. Menurut Rahmayanty (2019) pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu kecepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dalam pelayanan dan keramahan dalam pelayanan. Kecepatan durasi waktu dalam melayani pasien yang sakit sangat dibutuhkan karena tujuan dari pasien adalah mengobati rasa sakit, begitu juga dengan ketepatan pelayanan atau tindakan pada pasien karena dengan adanya ketepatan tindakan akan meredakan rasa sakit pasien dengan cepat, kemudian kesopanan dalam pelayanan menunjukkan seberapa peduli asisten perawat terhadap pasien sehingga tidak terkesan menyepelekan pasien serta keramahan dalam pelayanan, dalam hal ini adalah cara asisten menyapa dan bertanya kepada pasien sehingga timbul rasa senang bagi pasien yang akan selalu di ingat jika kembali ke instansi pelayanan kesehatan.

Pelayanan prima (terbaik) akan mewujudkan kepuasan kerja yang maksimal karena asisten perawat akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia atas pelayanan yang diberikan, dan tidak ada keluhan kembali. Hal ini yang dijelaskan pada teori dari Luthans (2019) bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting. Untuk itu pelayanan prima dan kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada instansi pelayanan kesehatan. Motivasi juga mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Seluruh tenaga, pikiran dan waktu tuncurahkan pada kinerja berupa memeriksa pasien, mendiagnosa pasien dan mengobati pasien.

Instansi Pelayanan Kesehatan (RSUD Sidoarjo) telah menjadi instansi yang paling utama dituju dari pada instansi pelayanan kesehatan lainnya, karena lokasi yang berada tepat di jalan raya dan mudah diakses, fasilitas kamar yang banyak dan memadai, hingga kelengkapan alat dan fasilitas untuk bermacam-macam pasien. Misalnya pasien yang di gigit ular maka pasien tersebut langsung mendaftar rawat jalan di RSUD Sidoarjo. Pasien Rawat jalan merujuk pada saat pasien diperbolehkan pulang oleh dokter namun tetap dianjurkan untuk mengonsumsi resep dan beristirahat. Pasien rawat jalan di RSUD terdiri dari penanganan dari sakit ringan dan sakit berat. RSUD Sidoarjo merupakan rumah sakit kelas A yang artinya merupakan tempat pelayanan kesehatan rujukan tertinggi (*top referral hospital*) atau rumah sakit pusat yang berada dibawah koordinasi Departemen atau Dinas Kesehatan sehingga RSUD Sidoarjo memiliki tugas pokok sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan, pelayanan, rujukan, penelitian, pengembangan serta pengabdian masyarakat.

Tempat pelayanan kesehatan dengan rujukan tertinggi ini menangani banyak pasien terutama pasien yang rawat jalan. Layanan rawat jalan ini meliputi pelayanan kesehatan pencegahan seperti konseling, program penurunan berat badan, pelayanan diagnostik seperti tes laboratorium, urine, rontgen dan pemindaian tengkorak, perawatan operasi dan kemoterapi dan rehabilitasi seperti terapi fisik).

Kinerja tenaga medis yang bermasalah mengakibatkan kinerja menurun, seperti tenaga medis yang kelelahan karena terlalu banyak pasien, pemeriksaan yang lambat dan lain

sebagainya. Kinerja tenaga medis yang menurun dapat diukur dari penurunan kuantitas atau penurunan jumlah yang diperoleh pada jumlah pasien rawat jalan di poli RSUD, penurunan jumlah pasien dari tahun ke tahun dapat terjadi karena berbagai sebab seperti kualitas dari kinerja, ketepatan waktu dalam menangani pasien, atau efektifnya penggunaan sumber daya manusia (tenaga medis) dan sumber daya teknologi (alat-alat yang digunakan dalam kedokteran). Berikut ini penurunan kuantitas pada jumlah pasien rawat jalan di poli RSUD Sidoarjo dibawah ini:

| No.          | Poli Rumah Sakit Umum<br>Sidoarjo | Jumlah Pasien Rawat Jalan<br>Poli RSUD |        |        |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------------|--------|--------|
|              |                                   | 2021                                   | 2022   | 2023   |
| 1            | Poli bedah                        | 4.424                                  | 3.247  | 1.997  |
| 2            | Poli mata                         | 6.948                                  | 3.339  | 3.078  |
| 3            | Poli gigi                         | 1.839                                  | 449    | 403    |
| 4            | Poli anak                         | 3.823                                  | 1.538  | 1.309  |
| 5            | Poli umum                         | 7.709                                  | 3.350  | 2.862  |
| 6            | Poli KB                           | 132                                    | 145    | 51     |
| 7            | Poli psikiatri                    | 6.744                                  | 3.624  | 3.390  |
| 8            | UGD                               | 14.273                                 | 8.515  | 8.144  |
| 9            | Poli THT                          | 3.823                                  | 1.326  | 1.325  |
| 10           | Poli kulit dan kelamin            | 1.396                                  | 1.481  | 1.001  |
| 11           | Poli penyakit dalam               | 12.353                                 | 7.862  | 5.615  |
| 12           | Poli paru paru                    | 11.090                                 | 7.183  | 6.030  |
| 13           | Fisioterapi                       | 9.242                                  | 8.908  | 1.941  |
| Total Pasien |                                   | 83.796                                 | 50.967 | 37.146 |

Tabel 1. Pasien rawat jalan di Poli RSUD Sidoarjo

Tabel 1 diatas menggambarkan bahwa jumlah total pasien rawat jalan di Poli RSUD Sidoarjo mengalami penurunan sejak 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2021 – 2023. Pada tahun 2021 jumlah pasien sebanyak 83.796, kemudian ditahun 2022 jumlah pasien menurun kembali 50.967, dan pada 2023 jumlah pasien juga terus menurun menjadi 37.146. Adanya penurunan selama tiga tahun terakhir menjadi tolak ukur dimana kinerja tenaga medis juga menurun secara kuantitas jumlah pasien, yang nantinya dapat mengakibatkan resiko berkurangnya karyawan. Untuk itu instansi peneliti perlu menggali lebih dalam faktor-faktor yang menyebabkan kinerja menurun. Faktor tersebut terkait dengan pelayanan prima dan kepuasan kerja. Adanya indikasi pelayanan yang diharapkan tidak sesuai seperti antrian yang lama, pemeriksaan yang lambat, prosedural administrasi yang tidak mudah dipahami (penggunaan BPJS dan lain sebagainya), akan membuka kemungkinan untuk pasien memilih instansi layanan kesehatan yang lain, tenaga medis juga tidak merasakan kepuasan dalam bekerja karena adanya keluhan dari pasien, dan motivasi yang menurun sehingga secara langsung kinerja tenaga medis menurun. Selain dari permasalahan yang sudah di uraikan di atas penelitian ini juga memiliki celah untuk diteliti atau *research gap*.

*Research gap* dalam penelitian ini adalah bahwa dalam kinerja tenaga medis mempertimbangkan berbagai macam faktor. Faktor-faktor tersebut diantaranya ialah pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi. Diantara ketiga faktor tersebut, kepuasan konsumen adalah hal yang paling penting untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan konsumen, seringkali konsumen merasa tidak puas dengan pelayann yang diberikan

sehingga terjadi keluhan. Maka tenaga medis perlu meningkatkan pelayanan prima. Jika pelayanan prima berjalan dengan baik maka karyawan juga akan merasakan kepuasan kerja karena pasien merasakan kepuasan dan nyaman atas pelayanan kesehatan yang sudah diberikan sehingga kinerja karyawan akan ternilai baik juga. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pelayanan prima dan kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga medis. Sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh Madiistriyatno dan Setiawan (2021) mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif. Dalam penelitian terdahulu Widuri dkk (2024) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari indikator pelayanan prima terhadap kinerja, namun pada penelitian terdahulu Saepunizar dkk (2021) yang mendapatkan hasil yang berlawanan yaitu pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Pada penelitian sebelumnya dari Paparang dkk (2021) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Hasil yang bertolak belakang pada penelitian Susanti dan Siti Aesah (2022) menyatakan kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Kemudian dalam penelitian sebelumnya dari Medah dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berakibat pada kepuasan kerja sehingga kepuasan berpengaruh terhadap kinerja, namun pada penelitian terdahulu dari Fauziek dan Yanuar (2021) kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal Madiistriyatno dan Setiawan (2021) sedangkan hasil sebaliknya motivasi tidak mempengaruhi kinerja ada pada penelitian dari Hidayat (2021). Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tiga variabel yakni pelayanan prima, kepuasan kerja dan kinerja yang kemudian berjudul "*Efek Pelayanan Prima dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan*", pemilihan judul ditetapkan atas dasar adanya celah penelitian atau *research gap* dari perbedaan penelitian terdahulu yang berbeda sehingga penelitian ini dapat mengkaji ulang penelitian dengan objek yang berbeda, sehingga tujuan peneliti adalah melaksanakan riset dengan membahas *efek pelayanan prima dan kepuasan kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja tenaga medis instansi pelayanan kesehatan*.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*excellent service*) secara bahasa berarti pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tertinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2019). Adapun indikator pelayanan prima sebagai berikut:

- Kecepatan waktu pelayanan, seperti kecepatan pemeriksaan, kecepatan prosedural mendaftar dan menangani pasien, waktu dalam mengantri pemeriksaan dan waktu dalam mengantri obat
- Akurasi / ketepatan pelayanan seperti ketepatan hasil pemeriksaan
- Kesopanan dalam pelayanan yaitu sikap para tenaga medis yang mengutamakan kesopanan, contohnya tenaga medis laki-laki akan minta ijin saat melakukan kontak fisik menangani pasien perempuan (menyentuh tangan pasien untuk pemeriksaan)
- Keramahan dalam pelayanan seperti sikap tenaga medis mengajak pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya

H1: Pelayanan prima ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Y) .

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting. Menurut Luthans (2019) indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu Gaji, Pekerjaan itu sendiri, Rekan Kerja, Kesempatan, Promosi, Pengawasan.

- a. Gaji yang diberikan telah sesuai dengan yang dijelaskan pada saat kontrak kerja
- b. Pekerjaan itu sendiri telah sesuai pada keahlian dari tenaga medis
- c. Rekan Kerja yang kompak dalam bekerja sama tim
- d. Promosi jabatan diberikan dalam bentuk jenjang karir yang lebih tinggi
- e. Pengawasan, tenaga medis diberikan *briefing* dan evaluasi kerja sebagai bentuk pengawasan

H2: Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Y).

### **Motivasi Kerja ( $X_3$ )**

Motivasi bermula dari kata *motion* (Bahasa Inggris) dan *movere* (Bahasa Latin) yang diartikan bergerak. Jadi motivasi diterjemahkan sebagai sesuatu yang memberi dorongan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai suatu konsep yang menggambarkan kekuatan pada pegawai yang dapat memulai dan membimbing perilakunya untuk bekerja. Indikator motivasi kerja yaitu (Mangkunegara: 2020):

- a. Kerja Keras, yaitu melakukan tugas dengan kemampuan yang dimilikinya
- b. Orientasi Masa Depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana kedepan seperti kenaikan jabatan, pembaruan ilmu dan lain sebagainya
- c. Orientasi Tugas yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas, seperti tugas yang dikerjakan tepat waktu, rapih dan tertib.
- d. Usaha Untuk Maju yaitu kegiatan-kegiatan untuk memperoleh suatu tujuan. Misalnya tujuannya memperbarui dan menambah ilmu maka tenaga medis secara mandiri, mengikuti seminar kesehatan, seminar pengenalan alat-alat medis, seminar mengenai pengetahuan komposisi obat-obatan dan lain sebagainya.
- e. Ketekunan yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan sungguh-sungguh bukan hanya sekedar menggugurkan kewajiban .

H3: Motivasi ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Y).

### **Kinerja (Y)**

Sumber daya, apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya (Millai, 2019). Keuntungan atau laba yang dihasilkan tentu akan berbeda tergantung dengan ukuran perusahaan yang bergerak. Ada beberapa indikator (pengukuran) yang menunjukkan kinerja antara lain (Robbins:2020):

- a. Mutu dalam kinerja dikur dari persepsi tenaga medis terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan.
- b. Kuantitas yaitu jumlah pencapaian atau pendapatan instansi yang diharapkan stabil atau meningkat.
- c. Ketepatan waktu pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas yaitu tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi digunakan secara maksimal dengan menaikkan hasil dalam penggunaan sumber daya.

H4: Pelayanan prima ( $X_3$ ), kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh terhadap Kinerja (Y)

3. Metode Penelitian

Perancangan ini penulis menggunakan metode analisis data yang bersifat kuantitatif. Kuantitatif berarti penelitian yang menggunakan angka. Angka tersebut didapatkan dari penilaian kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bermaksud memberikan penjelasan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2020) metode penelitian asosiatif kausal didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dimana judul penelitiannya diawali dengan kata pengaruh, efek, impresi atau faktor determinan.

Populasi pada penelitian ini adalah tenaga medis asisten perawat yang berjumlah 52 asisten perawat. Pemilihan sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling dengan spesifikasi yaitu sampel jenuh atau total sampling. Sampel jenuh didefinisikan sebagai suatu teknik di mana setiap anggota populasi dapat digunakan menjadi sampel, sehingga sampel yang digunakan peneliti berjumlah 52 asisten perawat. Hal ini dilakukan untuk memahami pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

4. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Statistik

Deskriptif

Pengklasifikasian Efek Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Instansi Pelayanan Kesehatan”.. Hal ini dapat dilihat berdasarkan persentase kuesioner yang ditanggapi oleh 52 tenaga medis. Berikut ini rata-rata persentase butir pernyataan setiap variabel

Tabel 2. Persentase Variabel Pelayanan Prima

| No.       | Indikator Pelayanan Prima                                                                                                                 | %      |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.        | Asisten perawat siap siaga saat membantu pasien pindah dari tempat tidur ke kursi roda.                                                   | 89%    |
| 2.        | Asisten Perawat memeriksa tanda-tanda vital dengan tepat (memeriksa suhu, tekanan darah, denyut nadi dan alat pernapasan)                 | 87%    |
| 3.        | Tenaga Medis Laki-laki akan minta ijin saat melakukan kontak fisik menangani pasien perempuan (menyentuh tangan pasien untuk pemeriksaan) | 89%    |
| 4.        | Tenaga medis mengajak pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya                                        | 90%    |
| Rata-rata |                                                                                                                                           | 88,75% |

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas variabel Pelayanan Prima pada pernyataan termasuk kategori baik 88,75%. Hasil dari indikator kecepatan waktu pelayanan dengan pernyataan “Asisten perawat siap siaga saat membantu pasien pindah dari tempat tidur ke kursi roda sebesar 89%.” Indikator Akurasi atau Ketepatan Pelayanan, pada pernyataan asisten perawat memeriksa tanda-tanda vital dengan tepat (memeriksa suhu, tekanan darah, denyut nadi dan alat pernapasan) mendapatkan persentase 87%. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa indikator Kesopanan dalam Pelayanan memperoleh persentase 89%, dengan pernyataan tenaga medis laki-laki akan minta ijin saat melakukan kontak fisik menangani pasien perempuan (menyentuh tangan pasien untuk pemeriksaan). Selain itu pada indikator keramahan dan pelayanan pada pernyataan “tenaga medis mengajak

pasien berbicara santai saat berlangsung tindakan pemeriksaan dan sebagainya” menghasilkan persentase 90%. kesimpulannya pada variabel Pelayanan Prima merupakan kategori baik dengan persentase rata-rata 88,75%. Berikut ini persentase variabel Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>):

Tabel 3. Persentase variabel Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>)

| No. | Indikator Kepuasan Kerja                                                            | %   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.  | Gaji yang diberikan sesuai dengan yang dijelaskan pada saat kontrak kerja           | 88% |
| 2.  | Tugas pada pekerjaan diberikan sesuai dengan deskripsi pekerjaan                    | 87% |
| 3.  | Saya dapat bekerja sama tim dengan rekan kerja                                      | 86% |
| 4.  | Promosi jabatan diberikan dalam bentuk jenjang karir yang lebih tinggi              | 83% |
| 5.  | Tenaga medis diberikan <i>briefing</i> dan evaluasi kerja sebagai bentuk pengawasan | 86% |
|     | Rata-rata                                                                           | 86% |

Sumber : Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas Kepuasan Kerja termasuk kategori baik dengan nilai rata-rata 86%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator Gaji dengan pernyataan “Gaji yang diberikan sesuai dengan yang dijelaskan pada saat kontrak kerja” dengan persentase 88%, indikator pekerjaan itu sendiri dengan pernyataan “Tugas pada pekerjaan diberikan sesuai dengan deskripsi pekerjaan” dengan persentase 87%, indikator rekan kerja dengan pernyataan “Saya dapat bekerja sama tim dengan rekan kerja” memiliki persentase 86%, indikator promosi jabatan dengan pernyataan “Promosi jabatan diberikan dalam bentuk jenjang karir yang lebih tinggi” memiliki persentase 83%, indikator pengawasan dengan pernyataan kuesioner “Tenaga medis diberikan *briefing* dan evaluasi kerja sebagai bentuk pengawasan” memiliki persentase 86%. Berikut ini penilaian tanggapan responden pada variabel Motivasi

Tabel 4. Persentase variabel Motivasi (X<sub>3</sub>)

| No. | Indikator Motivasi                                                                    | %     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.  | Saya melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian yang saya miliki                       | 87%   |
| 2.  | Saya mendapatkan pembaruan ilmu di tempat kerja dari seminar kesehatan yang diberikan | 91%   |
| 3.  | Saya menjalankan tugas pekerjaan dengan penuh ketertiban                              | 88%   |
| 4.  | Tenaga medis selalu berusaha untuk bekerja dengan baik agar pasien cepat sehat        | 86%   |
| 5.  | Saya melaksanakan pekerjaan dengan sepenuh hati                                       | 91%   |
|     | Rata-rata                                                                             | 88,6% |

Sumber: Data kuisisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas Motivasi termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 88,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kerja keras dengan pernyataan kuesioner “Saya melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian yang saya miliki” dengan persentase 87%, indikator orientasi masa depan dengan pernyataan kuesioner “Saya mendapatkan pembaruan ilmu di tempat kerja dari seminar kesehatan yang diberikan” memiliki persentase 91%, indikator orientasi tugas dengan pernyataan kuesioner “Saya menjalankan tugas pekerjaan dengan penuh

ketertiban” memiliki persentase 88% dan indikator usaha untuk maju dengan pernyataan kuesioner “Tenaga medis selalu berusaha untuk bekerja dengan baik agar pasien cepat sehat” yang memperoleh nilai 66%. Indikator ketekunan dengan pernyataan Saya “melaksanakan pekerjaan dengan sepenuh hati” dengan persentase 91%. Berikut ini penilaian tanggapan responden variabel Kinerja:

Tabel 5. Persentase variabel Kinerja (Y)

| No.       | Indikator Kinerja                                                            | %      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.        | Kualitas hasil kerja saya sesuai dengan uraian pekerjaan                     | 91%    |
| 2.        | Saya mengharapkan jumlah meningkat dalam penanganan pasien                   | 90%    |
| 3.        | Asisten perawat memberikan pemeriksaan dengan tepat waktu                    | 85%    |
| 4.        | Penggunaan sumberdaya (tenaga dan teknologi) telah digunakan secara maksimal | 83%    |
| Rata-rata |                                                                              | 87,25% |

Sumber: Data kuisioner diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas Kinerja tenaga medis termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata nilai persentase 87,25% termasuk kategori cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kualitas dengan pernyataan “Kualitas hasil kerja saya sesuai dengan uraian pekerjaan” memiliki nilai 91%, indikator kuantitas dengan pernyataan kuesioner “Saya mengharapkan jumlah meningkat dalam penanganan pasien” memperoleh persentase 90%, indikator ketepatan waktu dengan pernyataan kuesioner “Asisten perawat memberikan pemeriksaan dengan tepat waktu” memperoleh nilai 85%, indikator efektivitas dengan pernyataan kuesioner “Penggunaan sumberdaya (tenaga dan teknologi) telah digunakan secara maksimal memperoleh nilai 83%.

#### b. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini berdasarkan butir pernyataan pada kuesioner:

Tabel 6. Hasil Ui Validitas Butir Pernyataan Kuesioner

| Variabel        | Butir Variabel   | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|-----------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Pelayanan Prima | X <sub>1.1</sub> | .740         | 0,273       | Valid      |
|                 | X <sub>1.2</sub> | .676         |             | Valid      |
|                 | X <sub>1.3</sub> | .744         |             | Valid      |
|                 | X <sub>1.4</sub> | .654         |             | Valid      |
| Kepuasan Kerja  | X <sub>2.1</sub> | .803         | 0,273       | Valid      |
|                 | X <sub>2.2</sub> | .856         |             | Valid      |
|                 | X <sub>2.3</sub> | .855         |             | Valid      |
|                 | X <sub>2.4</sub> | .849         |             | Valid      |
|                 | X <sub>2.5</sub> | .798         |             | Valid      |
| Motivasi        | X <sub>3.1</sub> | .280         | 0,273       | Valid      |
|                 | X <sub>3.2</sub> | .522         |             | Valid      |
|                 | X <sub>3.3</sub> | .473         |             | Valid      |
| Kinerja         | X <sub>3.5</sub> | .585         | 0,273       | Valid      |
|                 | Y <sub>1.1</sub> | .789         |             | Valid      |



| Variabel | Butir Variabel   | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----------|------------------|--------------|-------------|------------|
|          | Y <sub>1.2</sub> | .709         |             | Valid      |
|          | Y <sub>1.3</sub> | .838         |             | Valid      |
|          | Y <sub>1.4</sub> | .794         |             | Valid      |

Sumber: Output IBM SPSS Versi, 24

Pada hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh butir pernyataan kuesioner dari variabel (X) dan variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y memiliki nilai koefesien rhitung diatas  $r_{tabel(n-2)} = r_{tabel(52-2)} = r_{tabel(50)} = 0,273$  sehingga dapat dikatakan bahwa butir pernyataan pada kuesioner dari variabel keseluruhan variabel X dan Variabel Y diklaim valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Berikut ini merupakan uji reliabilitas:

#### c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini berdasarkan variabel penelitian:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

| Variabel                          | Nilai Reliabilitas | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-----------------------------------|--------------------|----------------|------------|
| Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> ) | 0,655              | 0.6            | Reliabel   |
| Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )  | 0,886              | 0.6            | Reliabel   |
| Motivasi (X <sub>3</sub> )        | 0,744              | 0,6            | Reliabel   |
| Kinerja (Y)                       | 0,810              | 0.6            | Reliabel   |

Sumber: olah data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* diketahui variabel instrumen memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* > 0,6. Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* pada variabel Pelayanan Prima adalah 0,655, nilai cronbach alpha pada variabel Kepuasan Kerja adalah 0,886 atau 0,8>0,6, Motivasi nilai *cronbach alpha* 0,744 atau 0,7>0,6 dan nilai cronbach Alpha pada variabel Kinerja adalah 0,810, atau 0,8>0,6 sehingga dapat diputuskan bahwa variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y reliabel. Dengan demikian seluruh variabel instrumen penelitian dalam penelitian ini reliabel atau semua variabel X dan Y dapat digunakan kembali secara berulang-ulang.

#### d. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian pengaruh pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja, maka digunakan analisis regresi berganda yang dilaksanakan dengan bantuan program IBM Statistic SPSS versi 24 sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Asumsi Klasik

| Constant dan Variabel                                             | Koenfisien regresi |                 | Uji parsial (t) |       | Colinearity Statistics |       |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|-------|------------------------|-------|
|                                                                   | B                  | Std. Error      | t               | Sig   | Tolerance              | VIF   |
| (Constant)                                                        | 0,222              | 2,395           | 0,093           | 0,927 |                        |       |
| Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )                                 | 0,282              | 0,134           | 2,101           | 0,041 | 0,712                  | 1,404 |
| Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )                                  | 0,167              | 0,066           | 2,528           | 0,015 | 0,811                  | 1,233 |
| Motivasi (X <sub>3</sub> )                                        | 0,390              | 0,118           | 3,310           | 0,002 | 0,661                  | 1,512 |
| N : 52                                                            |                    | R               | : 0,732         |       |                        |       |
| Uji F : 18,428                                                    |                    | Adjust R Square | : 0,506         |       |                        |       |
| Uji Normalitas: Asymsig Sig. (2-tailed) = 0,176                   |                    |                 |                 |       |                        |       |
| Durbin Watson= 2,333                                              |                    |                 |                 |       |                        |       |
| Test of Linierity Sig: 0,05, Uji Heterokedastisitas tidak terjadi |                    |                 |                 |       |                        |       |

Sumber: olah data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Pada uji hipotesis atau jawaban sementara ini dibuktikan dengan pengujian t (parsial) dari persamaan regresi linier berganda  $Y=0,222 + 0,282 X_1+ 0,167 X_2 + 0,390 X_3 + e$  yang dipergunakan untuk mengukur adanya pengaruh subtansial secara masing-masing (parsial) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja (Y). Dengan  $df = n-k-1 = 52-3-1 = 48$  sehingga diperoleh  $t_{tabel(48)}$  sebesar 1,667. Perolehan perhitungan Uji t secara masing-masing atau (parsial) yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 24, variabel Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,101 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar (>) dari pada nilai  $t_{tabel(48)}$  yaitu 1,667. Nilai signifikasi yang diperoleh adalah sebesar 0,041. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil (<) dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena ( $t_{hitung} > t_{tabel(48)} = 2,101>1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,041< 0,05$ ) artinya variabel independen X<sub>1</sub> masing-masing berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

Perolehan perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program IBM Statistic SPSS di atas, variabel Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,528 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,015. Jadi, hingga nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena ( $t_{hitung} > t_{tabel(48)} = 2,528 >1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,015 < 0,05$ ) artinya variabel independen yaitu (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

Perolehan Perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Motivasi(X<sub>3</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,310 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Jadi, hingga nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena ( $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,310 >1,667$ ) dan ( $sig < \alpha = 0,002 < 0,05$ ) artinya variabel independen yaitu X<sub>3</sub> secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

Berdasarkan hasil penelitian ditetapkan  $df_1= 2$  dan  $df_2= n-k-1$ , dimana n merupakan jumlah sampel dan k merupakan variaeel bebas sehingga  $df_2= n-k-1=52-3-1= 48$ , dan tingkat taraf signifika 5% (0,05), maka nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,80. Hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel(48)}$  yaitu (18,848 > 2,80), dan Diperkuat dengan nilai signifikan (0,00 < 0.05), Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>), Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>) dan Motivasi (X<sub>3</sub>) secara simultan bepengaruh terhadap variabel terikat yakni Kinerja (Y).

Pada uji normalitas kolmogrov-Smirnov didapatkan hasil nilai Asym Sig. (2-tailed) = 0,167, sehingga nilai tersebut memenuhi syarat uji normal yaitu lebih besar dari 0,05

sedangkan nilai durbin waston kurang dari 5 yaitu 2,333 sehingga nilai tersebut lebih kecil dari 5, maka artinya tidak terjadi autokorelasi, pada uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance diatas 0,1 yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ): 0,712 atau 0,7, Kepuasan Kerja ( $X_2$ ): 0,811 atau 0,8 dan Motivasi ( $X_3$ ) : 0,661 atau 0,6 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ): 1,404 atau 1,4, Kepuasan Kerja ( $X_2$ ): 1,233 atau 1,2 dan Motivasi ( $X_3$ ) : 1,512 atau 1,5. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji linieritas menunjukkan nilai signifikasi 0,00 sehingga data berdistribusi linier dan uji heterokedastisitas tidak terjadi karena data menyebar.

Syarat dari nilai koefisien korelasi berganda Jangkauan nilai R adalah berkisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 (satu) maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Artinya variabel Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan *Motivasi* memiliki hubungan yang kuat terhadap Kinerja. Analisis korelasi berganda (R) adalah 0,732 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat sedangkan Koenfisien determinasi berganda Adjusted R Squared artinya  $R_{\text{square}}$  yang disesuaikan. Dalam penelitian ini besarnya Adjusted R Square atau  $R_2$  (Koenfisien Determinasi Berganda) adalah sebesar 0,506.

#### **Pelayanan Prima secara parsial terhadap Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Realitanya ketika kinerja tenaga medis menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri. Menurut Rahmayanty (2019) Pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu kecepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dalam pelayanan dan keramahan dalam pelayanan. Kecepatan durasi waktu dalam melayani pasien yang sakit sangat dibutuhkan karena tujuan dari pasien adalah mengobati rasa sakit, begitu juga dengan ketepatan pelayanan atau tindakan pada pasien karena dengan adanya ketepatan tindakan akan meredakan rasa sakit pasien dengan cepat, kemudian kesopanan dalam pelayanan menunjukkan seberapa peduli asisten perawat terhadap pasien sehingga tidak terkesan menyepelkan pasien serta keramahan dalam pelayanan, dalam hal ini adalah cara asisten menyapa dan bertanya kepada pasien sehingga timbul rasa senang bagi pasien yang akan selalu di ingat jika kembali ke instansi pelayanan kesehatan. Hal ini mendukung penelitian Sebelumnya dari Madiistriyatno dan Setiawan (2021) telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif.

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja. Realitanya kinerja karyawan meningkat apabila kepuasan kerja maksimal dapat dilihat dari asisten perawat yang akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia, dan tidak ada keluhan kembali. Hal ini yang dijelaskan pada teori dari Luthans (2019) bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya dari Paparung dkk (2021) yang menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

### **Pengaruh Motivasi secara parsial terhadap tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Realitanya motivasi juga mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Menurut Mangkunegara (2020) seluruh tenaga, pikiran dan waktu tercurahkan pada kinerja berupa memeriksa pasien, mendiagnosa pasien dan mengobati pasien dimana hal tersebut terwujud dengan peningkatan kerja keras, orientasi masa depan, orientasi tugas, usaha untuk maju dan ketekunan. Realita dan teori ini mendukung penelitian terdahulu terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal Madiistriyatno dan Setiawan (2021).

### **5. Penutup**

Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Apabila pelayanan prima menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri dimana dilihat dari jumlah input pada jumlah pasien yang datang ke instansi pelayanan tersebut.

Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan yang dapat dilihat dari asisten perawat yang akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia, dan tidak ada keluhan kembali. Motivasi mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Begitu juga secara bersamaan pelayanan prima yang maksimal akan menghasilkan kepuasan kerja sehingga motivasi kerja meningkat maka kinerja akan meningkat.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi keempat. Jakarta. Rineka cipta.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Jakarta .
- Fauziek E dan Yanuar. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 3, p.680-687.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* . Semarang: UNDIP. pp. 490.
- Hidayat, R. (2021) Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja,"*Jurnal Sekretari dan Manajemen*. vol. 5. no.1. Hal 16-23.
- Luthans, F. (2019). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi-Offset.
- Madiistriyatno, H dan Adi Setiawan. (2021). Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi Dan Pelayanan Prima. *Journal. Syntax Idea*, vol. 3, no. 4, pp. 779–788.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Edisi XIV. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Medah, M. H, John . E. H. J. Foeh, dan Henny. A. Manafe. (2023). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Journal Ilmu Manajemen. Terapan.*, vol. 4, no. 4, pp. 525–531.
- Millati, H. (2019). Pengaruh Kinerja Perusahaan dan Corporate Governance terhadap Kompensasi Eksekutif (Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2018). *Jurnal Ekonomi*.
- Paparang, N. C.P, William. A. Areros, and Ventje Tatimu. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*. vol. 2, no. 2, pp. 119–123.

- Rahmayanty, N. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Hal. 16. Graha Ilmu Yogyakarta.
- Robbins, S. P dan Timothy A Judge. (2020). *Perilaku Organisasi, Edisi kedua belas*. Salemba Empat. Jakarta. 2020
- Saepunizar, A. R. Deni M. D, dan Faizal Mulya. (2022). Strategi Pelayanan Prima Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Perumda Air MinumTirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi. *Management. Studies and Entrepreneurship Journal*. vol. 3, no. 2, pp. 849–855.
- Simamora, H. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: STIE YPKN.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Susanti, F dan Siti Aesah. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Intervenng Pada PT. Rakha Gustiawan. *Jurnal Tadbir Peradapan.*, vol. 2, pp. 2–5.
- Widuri, Wike, Endang Komara dan Arif Rachman. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang. *Journal of Social Science. Research.*, vol. 4, no. 1, pp. 3412–3423.