

ABSTRAK

Dalam melaksanakan peningkatan kualitas terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat berjalan sesuai dengan keinginan yang dicapai seperti halnya kepemimpinan, motivasi kerja, dan lingkungan kerja yang akan berdampak kepada kinerja karyawan dan nantinya berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat analitik dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di RSUD Royal Prima Medan yang terdiri dari pegawai medis dan non medis yang berjumlah 762. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Proportional Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 248. Analisis data menggunakan SEM dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024 dengan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kepemimpinan (X1). Variabel kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2024 dengan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kepemimpinan (X1).

Kata kunci : Kinerja, Kualitas pelayanan, Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan kerja

ABSTRACT

In carrying out quality improvement, there are things that need to be considered so that it can run according to the wishes achieved, such as leadership, work motivation and work environment which will have an impact on employee performance and will be closely related to the quality of services provided to the public. The aim of this research is to analyze the influence of leadership, motivation and work environment on employee performance and service quality at RSU Royal Prima Medan in 2024. This type of research is quantitative and analytical in nature using a cross sectional research design. The population in this study were employees at RSU Royal Prima Medan consisting of 762 medical and non-medical employees. The sampling technique in this study used Proportional Random Sampling with a sample size of 248. Data analysis used SEM with univariate, bivariate and multivariate analysis. . The research results show that leadership, motivation and work environment variables influence employee performance at RSU Royal Prima Medan in 2024 with the most influential variable being the leadership variable (X1). Leadership, motivation and work environment variables influence the quality of service at RSU Royal Prima Medan in 2024 with the most influential variable being the leadership variable (X1).

Keywords: *Performance, Service Quality, Leadership, Motivation, Work Environment*