



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: December, 09, 2025

Revised: January, 27, 2026

Available: January, 27, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino Siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

Abstract

Background: The performance of admissions staff is a critical component in determining the quality of initial hospital services. The background to this research stems from the weak management control system and low employee motivation, which impact the inefficiency of administrative processes at Doloksanggul Regional Hospital.

Purpose: To analyze the influence of management control systems and motivation on the performance of admissions employees.

Method: The study used a quantitative approach with a total sampling of 27 admissions staff. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression using SPSS.

Results: The management control system has a positive relationship with employee performance ($\beta=0.320$; $p=0.076$), and work motivation also shows a positive relationship with employee performance ($\beta=0.324$; $p=0.164$). However, both have not reached statistical significance ($p<0.05$). The coefficient of determination (R^2) of 0.214 indicates a contribution of approximately 21.4% of both variables to employee performance variation.

Conclusion: Although not statistically significant, the management control system and motivation still show a positive relationship and have practical relevance in improving the performance of admissions staff, especially in the context of health services that require accuracy and speed of service.

Keywords: Employee Performance; Hospital Admission; Management Control System; Motivation.

Pendahuluan: Kinerja pegawai admisi merupakan komponen penting dalam menentukan mutu pelayanan awal di rumah sakit. Latar belakang penelitian ini berangkat dari permasalahan lemahnya sistem pengendalian manajemen dan rendahnya motivasi kerja pegawai yang berdampak pada ketidakefisienan proses administrasi di RSUD Doloksanggul.

Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi.

Metode: Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan total sampling pada seluruh pegawai admisi berjumlah 27 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS.

Hasil: Sistem pengendalian manajemen memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai ($\beta=0,320$; $p=0,076$), demikian juga motivasi kerja menunjukkan arah hubungan positif terhadap kinerja pegawai ($\beta=0,324$; $p=0,164$). Namun, keduanya belum mencapai signifikansi statistik ($p<0,05$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,214 menunjukkan kontribusi sekitar 21,4% dari kedua variabel terhadap variasi kinerja pegawai.

Simpulan: Meskipun tidak signifikan secara statistik, sistem pengendalian manajemen dan motivasi tetap

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

menunjukkan hubungan positif dan memiliki relevansi praktis dalam meningkatkan kinerja pegawai admisi, terutama pada konteks pelayanan kesehatan yang membutuhkan ketelitian dan kecepatan layanan.

Kata Kunci: Admisi Rumah Sakit; Kinerja Pegawai; Motivasi; Sistem Pengendalian Manajemen.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan yang optimal, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya, perubahan regulasi, serta tuntutan efisiensi dan efektivitas, rumah sakit perlu menerapkan strategi manajemen yang terintegrasi, seperti pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien. Implementasi strategi ini terbukti dapat meningkatkan kinerja operasional, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga rumah sakit dapat tetap kompetitif dan relevan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di era modern (Indrawati, 2024; Wasik, Setiawan, & Ulum, 2024).

Era manajemen modern, sistem pengendalian manajemen di rumah sakit berperan sebagai fondasi utama untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pengendalian manajemen melibatkan serangkaian struktur, proses, dan alat yang dirancang untuk mengarahkan, memantau, serta mengevaluasi kinerja setiap unit kerja, sehingga seluruh aktivitas dapat berjalan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Implementasi sistem ini mencakup penggunaan indikator kinerja, pelaporan berkala, serta evaluasi hasil yang memungkinkan manajemen untuk segera mengidentifikasi deviasi dan melakukan perbaikan. Penelitian menunjukkan bahwa penguatan sistem pengendalian manajemen berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional dan keuangan rumah sakit, serta mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan akuntabel (Rahmi, Usman, & Pratiwi, 2025).

Motivasi pegawai terbukti menjadi faktor kunci yang memengaruhi kinerja dan keberhasilan organisasi rumah sakit. Tingkat motivasi yang tinggi mendorong keterlibatan, produktivitas, dan tanggung

jawab pegawai dalam menjalankan tugas, serta memperkuat komitmen terhadap tujuan institusi (Pramudita & Mayasari, 2025). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa motivasi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja, kualitas pelayanan, dan loyalitas pegawai, serta menurunkan tingkat turnover (Kurniyati & Khajar, 2025). Selain itu, motivasi yang didukung oleh lingkungan kerja yang positif, sistem penghargaan, dan peluang pengembangan karier akan memperkuat sinergi antara individu dan organisasi, sehingga menciptakan fondasi yang kokoh untuk pencapaian kinerja rumah sakit yang optimal (Chandankhede & Thombre, 2025).

Manajemen sumber daya manusia, kinerja pegawai memegang peranan sentral karena berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan organisasi. Evaluasi kinerja menjadi sarana penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai menjalankan tugasnya secara optimal dan memberikan kontribusi nyata terhadap keberhasilan institusi. Namun, dalam praktiknya, pengukuran kinerja sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakjelasan indikator penilaian, kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab, instrumen penilaian yang kurang tepat, serta minimnya keterlibatan pegawai dalam proses evaluasi. Hambatan-hambatan ini dapat menyebabkan sistem penilaian kinerja tidak berjalan efektif dan bahkan menimbulkan ketidakpuasan atau kecemburuan di antara pegawai (Cunha, Dinis-Carvalho, & Sousa, 2022).

Hasil survei awal yang dilakukan pada bagian Admisi Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul menunjukkan adanya beberapa permasalahan dalam penerapan sistem pengendalian manajemen. Salah satu isu utama adalah kurangnya pengarahan dari manajer atau pimpinan bagian, sehingga pegawai sering tidak memahami secara jelas apa yang menjadi harapan organisasi. Kondisi ini berdampak pada menurunnya efektivitas kerja serta ketidaksesuaian pencapaian tujuan rumah sakit.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

Rendahnya motivasi pegawai di lingkungan rumah sakit tercermin dari perilaku kurang loyal terhadap organisasi dan kecenderungan lebih mementingkan tujuan pribadi. Kondisi ini berpotensi menghambat pelaksanaan tugas secara optimal dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Minimnya motivasi, yang dapat dipicu oleh kurangnya kepuasan kerja, tidak memadainya fasilitas, serta lemahnya dukungan dan komunikasi dari manajemen, berdampak negatif pada kinerja pegawai dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, terutama pada unit-unit yang berinteraksi langsung dengan pasien seperti bagian admisi (Tegegne, Deml, Yirdaw, & Bewket, 2024). Apabila situasi ini tidak segera diatasi, risiko meningkatnya turnover pegawai dan menurunnya citra institusi di mata publik akan semakin besar (Al-Dossary, 2022).

Keterbatasan individu pegawai, seperti kurangnya pengetahuan, minimnya pelatihan, dan pengalaman kerja yang belum memadai, merupakan faktor utama yang menghambat profesionalisme dalam pelaksanaan tugas administrasi rumah sakit. Kondisi ini berdampak pada ketidakakuratan data, lambatnya pelayanan, serta ketidakefisienan proses administrasi (Carvalho, Lobo, Oliveira, Oliveira, Lopes, Souza, & Freitas, 2021). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan dan pengetahuan pegawai berkontribusi signifikan terhadap rendahnya kualitas layanan administrasi, menurunkan akurasi data, dan memperlambat proses pelayanan (Belinda, Lukito, & Hidayat, 2025). Keterbatasan dalam pelatihan dan pengalaman kerja juga menyebabkan pegawai kurang percaya diri dan tidak mampu memanfaatkan sistem informasi secara optimal, sehingga memperburuk efisiensi dan akurasi administrasi (Faizah, Sinaga, & Tjahyanto, 2025).

Pengendalian manajemen di rumah sakit berperan sebagai fungsi koordinatif yang menghubungkan berbagai bagian organisasi agar bergerak menuju tujuan bersama. Ketika sistem pengendalian diterapkan secara sistematis dan terintegrasi, setiap komponen organisasi dapat menjalankan perannya secara terarah dan efektif, sehingga mendukung pencapaian kinerja dan tujuan institusi (Rahmi et al., 2025). Pengendalian manajemen yang efektif tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup pengelolaan

perilaku dan kinerja pegawai melalui penggunaan sistem informasi, evaluasi kinerja, serta komunikasi yang intensif antar bagian organisasi (Lewandowski, 2023). Sehingga, rumah sakit memerlukan sistem pengendalian yang mampu mengelola proses, perilaku, dan kinerja pegawai secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing organisasi (Yu, Baird, K. M., & Tung, 2021).

Pengukuran kinerja pegawai merupakan bagian integral dalam pengendalian manajemen rumah sakit. Pengukuran yang akurat dan berbasis indikator yang relevan membantu manajemen menilai pencapaian pegawai secara objektif serta menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan. Namun, ketidaktepatan dalam pemilihan alat ukur atau indikator yang tidak sesuai dengan strategi dan tujuan organisasi dapat menyebabkan hasil evaluasi yang tidak merefleksikan kondisi sebenarnya, sehingga menghambat upaya peningkatan kinerja. Sehingga, rumah sakit perlu memastikan bahwa proses pengukuran kinerja selaras dengan visi, misi, dan tujuan jangka panjang organisasi, serta menggunakan indikator yang telah divalidasi dan disesuaikan dengan kebutuhan strategis agar hasil evaluasi dapat digunakan secara efektif untuk pengambilan keputusan dan peningkatan mutu layanan (Fradj, El Asli, Boukherroub, & Olivier, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh sistem pengendalian manajemen serta motivasi terhadap kinerja pegawai Admisi Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antar variabel melalui proses pengukuran yang sistematis. Melalui metode ini, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam bagaimana sistem pengendalian manajemen diterapkan, bagaimana motivasi terbentuk di lingkungan kerja, serta berbagai kendala yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam konteks pelayanan kesehatan yang dinamis dan kompleks. Selain itu, metode ini memberikan dasar yang kuat untuk melakukan analisis statistik sehingga hasil penelitian dapat diuji secara empiris.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

Penelitian dilaksanakan di RSUD Doloksanggul yang berlokasi di Jalan Ferdinan Lumban Tobing No.1, Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara, dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 15 Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai Admisi yang bertugas pada unit rawat jalan, rawat inap, pendaftaran online, serta layanan BPJS dengan jumlah total 27 orang. Jumlah populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik total sampling yaitu menggunakan seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Setiap responden mengisi kuesioner yang telah disusun untuk mengukur variabel sistem pengendalian manajemen (X1), motivasi kerja (X2), dan kinerja pegawai (Y) berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner skala Likert yang berisi pernyataan terkait ketiga variabel penelitian. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics Version 23. Analisis dilakukan berdasarkan tahapan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta pengujian hipotesis menggunakan regresi linier untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil analisis ini memberikan dasar empiris bagi peneliti dalam menarik kesimpulan mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

HASIL**Tabel 1. Karakteristik Responden (N=27)**

Variabel	Hasil
Umur (n/%)	
17-19	0/0.0
20-29	12/44.4
30-40	11/40.7
41-50	4/14.8
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki laki	3/11.1
Wanita	24/88.9
Pendidikan(n/%)	
SMU Sederajat	3/11.1
Diploma	1/3.7
Sarjana	23/85.2
Lama Kerja (n/%)	
1 Tahun	0/0.0
2 Tahun	1/3.7
3 Tahun	6/22.2
4 Tahun	5/18.5
5 Tahun	15/55.6
Jabatan (n/%)	
Kepala Admisi	2/7.4
Pegawai Admisi	25/92.6

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik usia responden berada pada rentang usia produktif 20-29 tahun (44.4%) yang didominasi oleh perempuan sebanyak 88.9%. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan sarjana, yang mengindikasikan bahwa tenaga admisi memiliki latar belakang pendidikan formal yang cukup baik untuk menunjang tugas administrasi pelayanan kesehatan sebanyak 85.2%. Lama masa kerja pegawai juga relatif bervariasi, namun lebih dari separuh telah bekerja selama lima tahun 55.6%, menunjukkan pengalaman kerja yang memadai dalam menjalankan fungsi admisi rumah sakit. Selain itu, hampir seluruh responden merupakan staf admisi, sementara hanya sebagian kecil yang memegang posisi kepala admisi, mencerminkan struktur organisasi yang lebih banyak diisi oleh tenaga pelaksana operasional.

Tabel 2. Deskriptif Variabel Penelitian (N=27)

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Sistem Pengendalian Manajemen (X1)	39	48	42.00	2.512
Motivasi Kinerja Pegawai (X2)	37	46	39.63	1.925
Kinerja Pegawai (Y)	35	45	39.15	2.282

Tabel 2 menunjukkan gambaran deskriptif variabel penelitian pada 27 responden. Secara umum, nilai rata-rata Sistem Pengendalian Manajemen (X1) adalah 42,00 dengan rentang skor 39–48, sedangkan Motivasi Kerja (X2) memiliki rata-rata 39,63 dengan rentang 37–46. Adapun Kinerja Pegawai (Y) memiliki nilai rata-rata 39,15 dengan rentang 35–45. Ketiga variabel memiliki standar deviasi yang relatif kecil, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap seluruh variabel cenderung homogen dan tidak memiliki variasi yang besar.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda (N=27)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	p value
(Konstanta)	12.881	8.937	–	1.441	0.162
Sistem Pengendalian Manajemen (X1)	0.320	0.173	0.352	1.855	0.076
Motivasi Kinerja Pegawai (X2)	0.324	0.225	0.273	1.436	0.164

Tabel 3 menampilkan hasil uji regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen (X1) dan Motivasi Kerja (X2) memiliki hubungan positif terhadap Kinerja Pegawai. Nilai koefisien beta menunjukkan arah positif untuk kedua variabel, masing-masing $\beta = 0.352$ untuk X1 dan $\beta = 0.273$ untuk X2. Meskipun demikian, nilai p untuk X1 (0,076) dan X2 (0.164) belum mencapai tingkat signifikansi 0,05, sehingga secara statistik keduanya belum berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, kecenderungan positif tetap mengindikasikan kontribusi praktis dalam peningkatan kinerja.

Tabel 4. Koefisien determinasi (R^2) (N=27)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0.463	0.214	0.183	2.063

Tabel 4 menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.214, yang berarti bahwa Sistem Pengendalian Manajemen dan Motivasi Kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan 21.4% variasi Kinerja Pegawai, sedangkan sisanya 78.6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai adjusted R^2 sebesar 0.183 memperkuat bahwa kontribusi kedua variabel independen terhadap kinerja cukup rendah namun tetap relevan dalam konteks pengaruh praktis. Sementara itu, nilai R sebesar 0.463 menggambarkan hubungan yang berada pada kategori sedang.

Tabel 5. Uji F (ANOVA) (N=27)

Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p value
Regression	29.030	1	29,030		
Residual	106.377	25	4,255	6.823	0.015
Total	135.407	26			

Tabel 5. menunjukkan hasil uji F yang memperoleh nilai F sebesar 6.823 dengan p value 0.015 yang berarti model regresi secara simultan signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Sehingga, sistem pengendalian manajemen dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, meskipun secara parsial masing-masing variabel belum signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk melihat hubungan kolektif antar variabel dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana sistem pengendalian manajemen dan motivasi kinerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Proses analisis dilakukan melalui pengolahan data menggunakan program SPSS yang kemudian menghasilkan rangkaian temuan statistik untuk menjawab hipotesis penelitian. Kedua variabel bebas—sistem pengendalian manajemen dan motivasi—dianalisis hubungannya dengan variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Temuan ini menjadi penting karena kualitas pelayanan admisi sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

Temuan awal dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada rentang nilai yang cukup baik dengan mean yang relatif tinggi pada variabel sistem pengendalian manajemen, motivasi, maupun kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, pegawai sudah bekerja dalam lingkungan kerja yang memiliki struktur pengendalian manajemen yang memadai serta didukung oleh tingkat motivasi yang cukup stabil. Nilai standar deviasi yang rendah pada ketiga variabel juga menunjukkan bahwa persepsi responden cukup konsisten antara satu sama lain.

Aspek pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja pegawai, hasil regresi menunjukkan nilai koefisien positif sebesar 0.320. Angka ini mengindikasikan bahwa semakin baik sistem pengendalian manajemen yang diterapkan, semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Meskipun nilai signifikansinya 0.076 berada sedikit di atas batas signifikansi konvensional 0.05, hasil ini tetap memberikan arah hubungan yang jelas dan konsisten secara teoritis. Sistem pengendalian manajemen yang kuat berperan penting dalam memberikan arahan yang jelas, batasan tugas, serta pedoman kerja yang diperlukan untuk memastikan pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Melalui penetapan tujuan, standar, serta prosedur yang terstruktur, sistem ini membantu organisasi mengarahkan perilaku pegawai, mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan koordinasi antar bagian (Fitri, Syukur, & Faradiba, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen memiliki hubungan positif dengan kinerja pegawai admisi, meskipun nilai signifikansi belum mencapai batas 0.05. Secara teoritis, pengendalian manajemen berfungsi untuk memastikan bahwa aktivitas pegawai selaras dengan tujuan organisasi melalui mekanisme yang mengarahkan perilaku dan keputusan pegawai sesuai strategi yang telah ditetapkan (Schmitz, 2020). Ketika sistem pengendalian diterapkan secara efektif, pegawai akan lebih mudah memahami standar kerja, alur prosedur, serta batasan kewenangan dalam pengambilan keputusan, sehingga tercipta konsistensi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas (Tucker & Alewine, 2023). Unit admisi, fungsi pengendalian ini menjadi sangat krusial karena pekerjaan di bidang tersebut

menuntut ketelitian, kecepatan, dan akurasi dalam pelayanan administratif (Lu, Zhang, Luo, Yuan, Chen, Lv, Zheng, Deng, Ma, Xu, Chen, & Zhang, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian yang terstruktur berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kinerja administratif di lingkungan rumah sakit, meskipun hubungan tersebut tidak selalu signifikan secara statistik, pola hubungan positif tetap menunjukkan adanya pengaruh fungsional yang penting untuk diperhatikan (Lu et al., 2025).

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.214 mengindikasikan bahwa sistem pengendalian manajemen memberikan kontribusi sebesar 21.4% terhadap variasi kinerja pegawai. Nilai ini termasuk kategori kontribusi moderat dalam penelitian sosial dengan variabel perilaku manusia umumnya dipengaruhi oleh berbagai faktor lain (Lu et al., 2025). Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kontribusi sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja administratif berada pada kisaran 18–29% (Wahyuni & Purba, 2021). Berdasarkan hal tersebut, meskipun pengendalian manajemen memiliki arti strategis dalam meningkatkan performa pegawai, variabel ini bukan satu-satunya determinan utama. Faktor eksternal lain seperti budaya organisasi, fasilitas kerja, gaya kepemimpinan, dan beban kerja juga terbukti berperan penting dalam menentukan kinerja pegawai (Sari, Suroso, & Anggela, 2025). Hal ini menegaskan perlunya pendekatan yang komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai faktor penunjang untuk mengoptimalkan kinerja administratif di lingkungan organisasi.

Variabel motivasi juga menunjukkan hubungan positif terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien regresi 0.324. Secara teoritis, motivasi merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi perilaku seseorang untuk mencapai tujuan, baik melalui faktor intrinsik seperti kepuasan kerja maupun faktor ekstrinsik seperti penghargaan dan lingkungan kerja. Apabila dilihat dari konteks rumah sakit, pegawai admisi bekerja di lingkungan yang dinamis dan sering kali penuh tekanan, sehingga motivasi berperan penting dalam menjaga produktivitas, komitmen, dan kualitas pelayanan (Chandankhede & Thombre, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian lain

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

yang menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai administrasi rumah sakit, meskipun tingkat signifikansinya dapat bervariasi antar-unit atau tergantung pada faktor mediasi seperti kepuasan kerja (Adawiyah & Jayanagara, 2025).

Nilai signifikansi variabel motivasi sebesar 0.164 yang belum mencapai nilai 0,05 tidak serta-merta meniadakan implikasi praktisnya. Banyak penelitian sosial menunjukkan bahwa variabel psikologis seperti motivasi sering menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja, terutama ketika terdapat variabel struktural dominan seperti SOP, sistem kontrol organisasi, atau budaya kerja yang kuat. Beberapa studi menunjukkan motivasi memang berperan sebagai pendorong perilaku kerja yang lebih baik, namun signifikansi statistiknya dapat berkurang jika faktor-faktor struktural seperti supervisi, SOP, atau budaya organisasi lebih menonjol dalam memengaruhi performa pegawai (Huda, Joko Raharjo, Suharni, & Prihatin, 2025; Prasetyo, 2025). Hubungan positif yang ditemukan pada penelitian ini mengindikasikan bahwa pegawai dengan motivasi lebih tinggi tetap cenderung menunjukkan performa kerja yang lebih baik, meskipun pengaruh tersebut tidak selalu signifikan secara statistik ketika variabel struktural menjadi faktor dominan (Adif, Pamungkas, & Cholifah, 2025).

Validitas dan reliabilitas instrumen yang mencapai $p\text{-value} \leq 0.05$ dan nilai reliabilitas ≥ 0.6 memperkuat keyakinan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini mampu menggambarkan kondisi sebenarnya. Reliabilitas dengan nilai diatas 0.6 masih dapat diterima untuk penelitian eksploratif atau pada populasi terbatas, sebagaimana dinyatakan dalam literatur bahwa nilai Cronbach's alpha antara 0.60-1.00 menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai, terutama dalam konteks pengembangan skala baru atau penelitian dengan sampel terbatas (Yavuz, Altinsoy, Toraman, & Karabulut Musdal, 2025). Sehingga, hubungan antara motivasi dan kinerja yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dianggap mencerminkan kondisi aktual pegawai Admisi RSUD Doloksanggul, karena instrumen yang digunakan telah memenuhi standar minimum reliabilitas yang diakui dalam penelitian sosial.

Motivasi pegawai admisi dapat dipengaruhi oleh faktor intrinsik seperti rasa tanggung jawab, kebanggaan terhadap pekerjaan, serta kebutuhan aktualisasi diri. Selain itu, faktor ekstrinsik seperti pengakuan dari atasan, peluang pengembangan karir, lingkungan kerja yang mendukung, dan sistem reward turut memengaruhi tingkat motivasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kombinasi motivasi intrinsik dan ekstrinsik berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai administratif di fasilitas kesehatan (Ayichew, Atnafu, Hussein, & Alemu, 2025). Studi-studi di berbagai konteks kesehatan menemukan bahwa motivasi intrinsik, seperti kepuasan kerja dan pengakuan, serta motivasi ekstrinsik, seperti insentif dan lingkungan kerja, secara bersama-sama dapat mendorong peningkatan performa dan produktivitas pegawai.

Secara keseluruhan, kedua variabel bebas (pengendalian manajemen dan motivasi) menunjukkan arah hubungan positif terhadap kinerja pegawai admisi. Korelasi ini memperkuat teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil interaksi antara faktor organisasi (structural factors) dan faktor individu (psychological factors). Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa sinergi antara sistem kerja yang jelas dan motivasi yang memadai mampu meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di sektor pelayanan kesehatan (Cahyati, Hartono, & Sasmita, 2023). Studi-studi di bidang ini menegaskan bahwa sistem kerja yang terstruktur, lingkungan kerja yang kondusif, serta motivasi yang tinggi secara bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Iklim kerja yang baik menciptakan suasana kerja yang mendukung, sementara motivasi yang kuat mendorong pegawai untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal (Wulandari & Dara, 2023).

Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya bergantung pada kompetensi individu, tetapi juga pada dukungan sistemik organisasi. Selain itu, pada unit admisi kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara ketepatan prosedural dan kondisi psikologis pegawai. Tanpa pengendalian yang baik dan motivasi yang memadai, risiko kesalahan administrasi meningkat, dan dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

SIMPULAN

Sistem pengendalian manajemen dan motivasi memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai Admisi RSUD Doloksanggul, meskipun keduanya belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Sistem pengendalian manajemen berkontribusi dalam memberikan kejelasan prosedur, arahan kerja, dan standar pelayanan, sementara motivasi berperan dalam mendorong keterlibatan serta komitmen pegawai dalam menjalankan tugas. Koefisien determinasi sebesar 21.4% menunjukkan bahwa kedua variabel ini tetap memberikan kontribusi terhadap variasi kinerja pegawai. Secara praktis, penguatan mekanisme pengendalian manajemen dan strategi peningkatan motivasi masih sangat diperlukan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan admisi. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui optimalisasi SOP, peningkatan supervisi, pelatihan berkelanjutan, serta strategi motivasional berbasis penghargaan dan pengembangan karier.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, A. A., & Jayanagara, O. (2025). The Effect of Motivation and Work Environment on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction in Employees of Sukajadi Banyuasin Regional General Hospital. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(2), 3131–3147.
- Adif, S. A., Pamungkas, M. A., & Cholifah, S. (2025). Mediating Effect of Job Satisfaction on Work Culture, Motivation, and Employee Performance Among Hospital Staff. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 13(1), 106–114.
- Al-Dossary, R. N. (2022). The relationship between Nurses' quality of work-life on organizational loyalty and job performance in Saudi Arabian hospitals: a Cross-sectional study. *Frontiers in public health*, 10, 918492.
- Ayichew, G., Atnafu, D. D., Hussein, M., & Alemu, A. T. (2025). Health Workers' Motivation was Significantly Higher in Private Hospitals than Public Hospitals Influenced by Intrinsic and Extrinsic Factors in Northwest Ethiopia. *Frontiers in Public Health*, 13.
- Belinda, J., Lukito, P. M., & Hidayat, M. A. (2025). Impact of SOP Implementation, Training, and Employee Satisfaction on Service Quality. *Jurnal Ad'mistrare*, 9-17.
- Cahyati, P., Hartono, D., & Sasmita, A. (2023). Analysis of the Influence of Work Climate and Motivation on Employee Performance: A Case Study at the UPTD Puskesmas in Tasikmalaya City. *JUDICIOUS*, 4(2), 252–260.
- Carvalho, R., Lobo, M., Oliveira, M., Oliveira, A. R., Lopes, F., Souza, J., & Freitas, A. (2021). Analysis of root causes of problems affecting the quality of hospital administrative data: A systematic review and Ishikawa diagram. *International journal of medical informatics*, 156, 104584.
- Chandankhede, A. R., & Thombre, S. D. (2025). Exploring the Motivational Landscape: A Qualitative Analysis of Staff Empowerment in Hospital Settings. *Cureus*, 17(4).
- Cunha, F., Dinis-Carvalho, J., & Sousa, R. M. (2022). Barriers to Performance Measurement Systems Effectiveness. In *European Lean Educator Conference* (pp. 23-29). Cham: Springer International Publishing.
- Faizah, A., Sinaga, R., & Tjahyanto, T. (2025). Application of Technology in Health Administration: Perspectives of Hospital Administrative Staff in a Qualitative Context. *Oshada*, 2(2), 89-101.
- Fitri, F. A., Syukur, M., & Faradiba, D. (2024). The Effects of Management Control Systems and Leadership Style on Company Performance. *Australasian Business, Accounting and Finance Journal*, 18(2), 175–187.
- Fradj, A. B., El Asli, N., Boukherroub, T., & Olivier, C. (2024). Towards an Integrated Performance Management and Measurement System for healthcare organisations: a case study in Montreal. *F1000Research*, 12, 1420.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>

Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan motivasi terhadap kinerja pegawai admisi

- Huda, W., Joko Raharjo, T., Suharini, E., & Prihatin, T. (2025). Organizational Culture and Self-Efficacy with Work Motivation and Leadership as Key Factors. *Qubahan Academic Journal*, 4(4), 383–410.
- Indrawati, C. (2024). Analysis of the Use of Hospital Management Information Systems with Jobs to be Done to Increase Innovation Simplifying Administrative Processes at CHP Hospitals. *Journal La Bisecoman*, 5(2), 226–238.
- Kurniyati, E., & Khajar, I. (2025). Motivating the Motivated: Role of Engagement Commitment in Enhancing Performance. *Economics and Business Solutions Journal*, 9(1), 18–39.
- Lewandowski, R. A. (2023). *Management control in hospitals: A breakthrough approach to improving performance and efficiency*. Productivity Press.
- Lu, R., Zhang, Y., Luo, L., Yuan, Q., Chen, S., Lv, N., Zheng, F., Deng, G., Ma, Y., Xu, J., Chen, Z., & Zhang, F. (2025). Increasing Hospital Administrative Efficiency Via Optimized Office Automation Systems: A PDCA Cycle Approach. *PLOS One*, 20(4), e0321475.
- Prasetyo, K. A. (2025). Strategy for Improving Employee Performance and Commitment to the Organization Through Strengthening Organizational Culture and Work Motivation. *International Journal of Economics, Accounting and Management*, 2(2), 115–127.
- Rahmi, R., Usman, H., & Pratiwi, I. (2025). The Role of the Internal Control System on the Management Performance of Batara Guru Hospital Belopa City, Luwu Regency. *BIMA Journal (Business, Management, & Accounting Journal)*, 6(1), 643–650.
- Sari, E. P., Suroso, S., & Anggela, F. P. (2025). The Influence of Workload and Organizational Culture on the Performance of Assembly Department Employees PT. Sakae Riken Indonesia. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 4(10).
- Schmitz, S. O. (2020). *The Future of Management Control is Fair*. Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Tegegne, E., Deml, Y. A., Yirdaw, G., & Bewket, Y. (2024). Work motivation and factors associated with it among health professionals in Debre Markos Comprehensive Specialized Hospital. *Scientific Reports*, 14(1), 2381.
- Tucker, B. P., & Alewine, H. C. (2023). The Roles of Management Control: Lessons from the Apollo Program*. *Contemporary Accounting Research*, 40(2), 1046–1081.
- Wahyuni, D., & Purba, C. B. (2021). The Influence of Organizational Culture, Leadership Style, and Work Discipline on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 209–214.
- Wasik, Z., Setiawan, D., & Ulum, A. S. (2024). Exploration of Hospital Management and Organization Strategies: A Literature Review of Health Services. *Journal of Managerial Sciences and Studies*, 2(2), 80–107.
- Wulandari, A. A. N., & Dara, S. R. (2023). Determinants of Employee Performance in Healthcare Organization: The Role of Work Environment, Workload, and Motivation. *Human Capital and Organizations*, 1(1), 23–32.
- Yavuz, A. Y., Altinsoy, C., Toraman, M. N., & Karabulut Musdal, N. (2025). The Turkish validity and reliability of the Reward-Based Eating Drive (RED-13) Scale. *Plos one*, 20(4), e0322097.
- Yu, Y., Baird, K. M., & Tung, A. (2021). Human Resource Management in Australian Hospitals: the Role of Controls in Influencing the Effectiveness of Performance Management Systems. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(4), 920–947.

Crisna Lumban Gaol*, Dewi Ayu L. Hutagaol, Kino siboro, Dewi Purba

STIKes Kesehatan Baru

Korespondensi penulis: Crisna Lumban Gaol. *Email: crisnalumbangaol@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i1.1999>