

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG TAHUN 2016

Oleh
Tuhatul Ahwazi

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan, maka perlu adanya meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan, tentu saja banyak faktor yang mempengaruhi. Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah kinerja pelayanan di rumah sakit. Kinerja pelayanan adalah hasil kerja seseorang atau kelompok yang ingin mencapai tujuan perusahaan bersama untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sejalan dengan hal itu Tangkilisan (2005: 225) berpendapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, yaitu (1) profesionalisme, (2) kepemimpinan, (3) dan kewenangan direksi. Tujuan dalam (1) Untuk mengetahui pengaruh antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang. (2) Untuk mengetahui pengaruh antara kepemimpinan dengan kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang. (3) Untuk mengetahui pengaruh antara kewenangan diskresi dengan kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini ada 4 variabel, yaitu profesionalisme (X1), kepemimpinan (X2), kewenangan direksi (X3), dan kinerja pelayanan organisasi (Y). Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa 1) Variabel Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. 2) Variabel Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 dengan nilai probabilitas sebesar 0,018. 3) Variabel Kewenangan Direksi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 dengan nilai probabilitas sebesar 0,204.

Kata Kunci : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi, Profesionalisme, Kepemimpinan, Kewenangan direksi

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING PERFORMANCE SERVICE ORGANIZATION GENERAL HOSPITAL TANGERANG CITY REGIONAL 2016

By

Tuhpatul Ahwazi

Given the importance of health care, then a need to improve health care QUALITY QUALITY And, of course Saja Many of the factors which influenced. HAL singer in the factors affecting the health service is kualitas costs boarding services at the hospital. PERFORMANCE Services is the findings of the working group Want Someone OR achieve the Company's objectives Together for review meets the requirement through another orangutan ACTIVITIES. Along WITH THAT Tangkilisan (2005: 225) argues the factors affecting the performance boarding costs, ie (1) professionalism, (2) Leadership, (3) and the authority of the board of directors. Interest in (1) FOR determine the effect of professionalism BETWEEN THE boarding costs Services Regional General Hospital Kota Tangerang. (2) FOR THE LEADERSHIP BETWEEN know the effect of the boarding costs Services Regional General Hospital Kota Tangerang. (3) FOR determine the effect of discretionary authority BETWEEN THE boarding costs Services Regional General Hospital Tanggerang. Penelitian City Singers is a quantitative research. In Research singer ADA four variables, ie professionalism (X1), kepemimpinan (X2), the authority directors (X3), and boarding costs Services (Y). Singer Research hearts variable measurement using your ordinal scale. Mechanical Data collection The research conducted hearts WITH singer is using a questionnaire.

Based on the findings of research in getting that 1) Variable influential Against PERFORMANCE Professionalism Services Organization Regional General Hospital Tangerang City 2016 WITH Probability value of 0,000.2) Variable influential Against LEADERSHIP PERFORMANCE Services Organization Regional General Hospital Tangerang City 2016 WITH A probability value of 0.018. 3) Variable Authority Board of Directors does NOT affect Against PERFORMANCE Services Organization Regional General Hospital Tangerang City 2016 WITH A probability value 0.204.

Keywords : Factors Affecting Performance Service Organization, Professionalism, Leadership, Authority board of directors