

## Analisis peran pengetahuan, keterampilan, motif, harapan, dan insentif dalam membangun pelayanan kesehatan yang berkualitas: penelitian pada Rumah Sakit Bhakti Yudha, Depok

Virilia Astari Wardhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=102225&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Fenomena menjamurnya jumlah rumah sakit yang ada, meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan kesehatan, serta tuntutan masyarakat akan pelayanan prima, membuat pihak manajemen rumah sakit perlu berbenah diri dalam banyak hal, terutama perbaikan pada kompetensi sumber daya yang dimiliki, termasuk para perawat, karena merekalah ujung tombak kepuasan pelanggan. Penerapan prinsip kualitas pelayanan sebaik mungkin perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat. Keith Davis serta Vroom sebagaimana dikutip oleh Mitchell (1997), mengatakan bahwa kemampuan (pengetahuan dan keterampilan) dan motivasi merupakan penentu kinerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Oleh sebab itulah, penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana komponen kinerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei, dimana responden yang menjadi sampel penelitian adalah perawat yang bekerja pada rumah sakit Bhakti Yudha Baru, Depok. Data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Melalui penelitian yang telah dilakukan terhadap perawat yang kebetulan terpilih, diperoleh hasil bahwa variabel-variabel yang terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah pengetahuan, keterampilan, motif; dan insentif. Adapun variabel harapan tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Implikasi manajerial bagi pihak manajemen rumah sakit Bhakti Yudha dalam menyikapi hasil penelitian yang telah dilakukan adalah dengan melakukan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat, memperhatikan kebutuhan dasar para perawat, melakukan teknik pemotivasian yang tepat, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, dan memberikan penghargaan akan prestasi yang telah dicapai oleh para perawat. Dengan demikian, diharapkan terjadi perubahan sikap kerja perawat guna mewujudkan Bhakti Yudha yang lebih baik.

<hr>

The increasing demand of public health facility leads to the re-managed of service and quality in the hospital. The mainly focus are human resource skill and competence improvement for nurses. This idea concerns on the importance of front line employee in developing customer relationship. Principles in service and quality are needed to implement for the customer satisfaction. Keith Davis and Vroom in Mitchell (1997), stated that ability (knowledge and skill) and motivation affected significantly to service and quality level. For those reasons, this research tends to figure out how further performance component affecting health service and quality level.

This research is based on survey, that a respondent is not randomly selected to be sample. The criterion of this sample is nurses who work at Bhakti Yudha Hospital, in Depok. This is a primary data that is collected from questionnaire and is analyzed using multiple regression methodology. By using respondents, it is concluded that knowledge, skill, motive and incentive are significantly affecting the service and quality in the hospital. Meanwhile expectancy is not significantly affecting the service and quality.

Those results lead to some implications to management level to plan and set up some improvement program to develop and maintain the level of service in the hospital. In spite of that, the management should create the climate of work that gives an opportunity to every nurse for a better culture. Rewards must be handled seriously for any achievement so that the nurse having a motive to work better.