

## Peranan moderasi soft skills dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit./ Viviyanti Azwar

Viviyanti Azwar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20450333&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penurunan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil

merupakan penentu bagi kinerja rumah sakit sebagai perusahaan jasa.

Penurunan mutu pelayanan diindikasikan dengan penurunan rata-rata

pelayanan periode tahun 2008-2010 pada instalasi radiologi mencapai

11,29%, laboratorium 5,19%, farmasi 18,5%, instalasi rehabilitasi medik

3,74%, gizi 9,12%, pemulasan jenazah 11,86%, operasi 5,29%, dan hemo-dialisa 3,62%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan soft

skills memoderasi sumber daya organisasi, keterikatan kerja, kinerja

karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pengukuran

seluruh konstruksi dan indikator penelitian menggunakan kuesioner yang

disebarkan kepada 530 karyawan rumah sakit sebagai tenaga medis

maupun nonmedis yang dijadikan responden. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software. Hasil

penelitian menyimpulkan soft skills memoderasi sumber daya organisasi

berperan meningkatkan mutu pelayanan dengan standar koefisien sebesar

0,53. Soft skills memoderasi keterikatan kerja berperan meningkatkan

mutu pelayanan dengan koefisien standardize sebesar 0,62. Soft skills

memoderasi kinerja karyawan berperan meningkatkan mutu pelayanan

dengan standar koefisien sebesar 0,32.

<br><br>

The decline in the quality of service General Hospital Dr. M. Djamil is a determinant for the performance of the Hospital as a service company. Decline

in service quality as indicated by the decline in average service period of

2008-2010 on radiological installations reached 11.29%, laboratory 5.19%,

pharmacy 18.5%, IRM 3.74%, 9.12% nutrition, smear bodies 11.86%, surgery 5.29%, and hemodialysis 3.62%. This study aims to analyze the moderating role of soft skills of organizational resources, work engagement,

employee performance in improving the quality of hospital care.

Measurement of whole constructs and indicators study used questionnaires

Peranan Moderasi Soft Skills dalam Meningkatkan Mutu

Pelayanan Rumah Sakit

Role of Soft Skills Moderation in Improving Quality of Hospital Care

Viviyanti Azwar

distributed to 530 employees at the Hospital as a medical or nonmedical

personnel who serve the respondent. The method of data analysis using

SEM (Structural Equation Modeling) with application software. The research

concludes soft skills moderating role of organizational resources to improve

the quality of service with a standardize coefficient of 0.53. Soft skills moderating role of work engagement to improve the quality of service with a

standardize coefficient of 0.62. Soft skills moderating role of employee performance to improve the quality of service with a standardize coefficient of

0.32.