

# Pemanfaatan Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan : studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Sebagai Unit Swadana Pemerintah DKI Jakarta

Yulina Putry, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80070&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Merupakan langkah tepat yang sangat strategic telah dilakukan Pemerintah DKI Jakarta yang memberikan kesempatan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih untuk beroperasi sebagai unit Swadana. Pemberlakuan RSUD Budhi Asih sebagai unit swadana merupakan salah satu upaya pelaksanaan dari Otonomi Daerah sehingga rumah sakit dapat dikelola secara mandiri dan profesional. Pemberlakuan unit swadana ini telah menempatkan kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya. Kemampuan keuangan, kualitas hidup dan kesadaran masyarakat yang semakin tinggi, menimbulkan adanya tuntutan masyarakat pengguna Layanan kesehatan yang semakin tinggi. Oleh karena itu, hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan lebihlah yang akan mendapat hati di masyarakat.

Tingginya tuntutan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya di RSUD Budhi Asih Pemerintah DKI Jakarta, mendorong penulis untuk melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

Mengingat banyaknya jenis layanan kesehatan yang diselenggarakan di RSUD Budhi Asih Pemerintah DKI Jakarta, sementara adanya kendala dan keterbatasan waktu, maka penelitian yang dilakukan sebatas hanya pada unit pelayanan medik rawat inap. Dipilihnya unit pelayanan medik rawat inap, dengan pertimbangan pasien rawat inaplah yang terlama berada di lingkungan rumah sakit.

Faktor-faktor yang diteliti adalah variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada unit pelayanan rawat inap. Variabel penelitian tersebut meliputi motivasi kerja dan budaya organisasi sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survai dengan pendekatan teknik korelasi.

Teori yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang diartikan sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan indikator reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel motivasi kerja merupakan faktor terbesar yang dapat mempengaruhi kualitas pelayan, sedangkan budaya organisasi merupakan faktor kedua yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan bagi manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.