

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada RSUD Aghisna Medika Sidareja Cilacap.. Di bawah bimbingan. Dr. H. Ading Rahman S., MM., M.Pd., sebagai pembimbing I dan Dr. Ferey Herman, M.M., sebagai pembimbing II

Penelitian ini berawal dari adanya temuan yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Aghisna Medika Sidareja Cilacap masih belum optimal. Factor penyebabnya adalah kompetensi disiplin dan motivasi kerja pegawai yang juga masih belum optimal. Dengan demikian maka tujuan penelitian ni adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi disiplin dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, Adapun metode yang digunakan adalah mix method dengan hasil sebagai berikut. Gambaran kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai pada RSUD Aghisna Medika Sidareja secara umum berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan, kepatuhan, serta dorongan kerja yang cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, Gambaran kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja secara umum berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan cukup baik. Kualitas pelayanan yang tinggi tersebut tercermin dari berbagai aspek, seperti fasilitas yang memadai, pelayanan yang cukup cepat, serta sikap petugas yang ramah dan responsif terhadap pasien. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek tangibles (bukti fisik), yang menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana rumah sakit dinilai sudah baik dan mampu memberikan kenyamanan bagi pasien. ompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,5%, dengan tingkat pengaruh sangat rendah, Artinya kompetensi bukan satu satunya variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 21,3%, dengan kategori rendah, Hal ini menunjukkan bahwa meskipun peningkatan disiplin kerja dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, tetapi kontribusinya belum terlalu besar dibandingkan dengan faktor-faktor lain.. Motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,1%, dengan kategori rendah Hal ini menunjukkan bahwa meskipun motivasi kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, tetapi perannya masih sangat kecil dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Kompetensi, disiplin dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 68,7%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya semakin baik kompetensi, disiplin dan motivasi kerja, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: kompetensi, disiplin, Motivasi, kerja, kualitas pelayanan.

ABSTRACT
THE EFFECT OF COMPETENCE, DISCIPLINE, AND WORK
MOTIVATION ON SERVICE QUALITY

(A Study at RSU Aghisna Medika Sidareja, Cilacap)

Under the supervision of Dr. H. Ading Rahman S., M.M., M.Pd. as Supervisor
I and Dr. Ferey Herman, M.M. as Supervisor II.

This study was initiated by findings indicating that the service quality at RSU Aghisna Medika Sidareja, Cilacap, has not yet been optimal. The underlying factors are the employees' competence, discipline, and work motivation, which are also considered suboptimal. Therefore, this study aims to examine the effect of competence, discipline, and work motivation on service quality. The research employed a mixed-method approach. The results show that, in general, the levels of competence, discipline, and work motivation of employees at RSU Aghisna Medika Sidareja are categorized as high. This indicates that employees possess adequate abilities, compliance, and work drive in carrying out their duties and responsibilities. Similarly, the overall service quality at the hospital is also categorized as high, suggesting that the services provided are able to meet patients' expectations and needs fairly well. High service quality is reflected in various aspects, such as adequate facilities, relatively fast service, and staff who are friendly and responsive to patients. The highest indicator is found in the tangibles aspect, indicating that the hospital's facilities and infrastructure are considered good and provide comfort to patients. Individually, competence has an effect on service quality of 2.5%, which is categorized as very low. This implies that competence is not the only variable influencing service quality. Work discipline has an effect of 21.3%, categorized as low, indicating that although improved discipline can positively impact service quality, its contribution remains limited compared to other factors. Work motivation has an effect of 7.1%, also categorized as low, suggesting that while motivation contributes to improving service quality, its role is still relatively small. Simultaneously, competence, discipline, and work motivation have a combined effect of 68.7% on service quality. This indicates that these three variables play a significant role in improving service quality. In other words, the better the competence, discipline, and work motivation, the higher the service quality provided.

Keywords: competence, discipline, work motivation, service quality.