

RINGKESAN
PANGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN, JEUNG MOTIVASI KERJA
KA KUALITAS PALAYANAN

(Studi di RSUD Aghisna Medika Sidareja, Cilacap)

Dina pangaping Dr. H. Ading Rahman S., M.M., M.Pd. salaku pembimbing I
jeung Dr. Ferey Herman, M.M. salaku pembimbing II.

Panalungtikan ieu dimimitian tina ayana hasil panitén anu nunjukkeun yén kualitas palayanan di RSUD Aghisna Medika Sidareja, Cilacap can acan optimal. Hal ieu disababkeun ku kompetensi, disiplin, jeung motivasi kerja pagawé anu ogé can optimal. Ku kituna, tujuan tina panalungtikan ieu nyaéta pikeun mikanyaho pangaruh kompetensi, disiplin, jeung motivasi kerja kana kualitas palayanan. Métode anu digunakeun nyaéta mix method (campuran kuantitatif jeung kualitatif).

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum kompetensi, disiplin, jeung motivasi kerja pagawé di RSUD Aghisna Medika Sidareja kaasup kana kategori luhur. Ieu nunjukkeun yén pagawé geus miboga kamampuh, kadisiplinan, sarta dorongan kerja anu cukup hadé dina ngalaksanakeun tugas jeung tanggung jawabna. Sajaba ti éta, kualitas palayanan sacara umum ogé kaasup kana kategori luhur. Ieu nandakeun yén palayanan anu dipasihkeun ku rumah sakit geus mampuh nyumponan harepan jeung kabutuhan pasien kalayan cukup hadé. Kualitas palayanan anu luhur katingali tina sababaraha aspék, saperti fasilitas anu nyukupan, palayanan anu cukup gancang, sarta sikap petugas anu ramah jeung responsif ka pasien. Indikator anu pangluhurna aya dina aspék tangibles (bukti fisik), anu nunjukkeun yén kaayaan sarana jeung prasarana rumah sakit geus hadé sarta méré kanyamanan ka pasien. Sacara parsial, kompetensi boga pangaruh kana kualitas palayanan sabesar 2,5% kalayan kategori pisan handap. Ieu hartina kompetensi lain hiji-hijina variabel anu mangaruhan kualitas palayanan. Disiplin kerja boga pangaruh sabesar 21,3% kalayan kategori handap, anu nuduhkeun yén sanajan aya paningkatan dina disiplin kerja bisa méré dampak positif, tapi kontribusina can pati gedé. Motivasi kerja boga pangaruh sabesar 7,1% kalayan kategori handap, anu hartina sanajan motivasi kerja nyumbang kana ningkatna kualitas palayanan, tapi peranna masih leutik. Sedengkeun sacara simultan, kompetensi, disiplin, jeung motivasi kerja boga pangaruh sabesar 68,7% kana kualitas palayanan. Ieu nunjukkeun yén katilu variabel éta miboga peran anu penting dina ningkatkeun kualitas palayanan. Hartina, beuki hadé kompetensi, disiplin, jeung motivasi kerja, mangka beuki hadé ogé kualitas palayanan anu dipasihkeun.

Kecap Konci: kompetensi, disiplin, motivasi kerja, kualitas palayanan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Sang Maha Pencipta, Allah Azzawwazalla atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada RSUD Aghisna Medika Sidareja Cilacap)” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang pada Program Studi Magister Manajemen, konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama penyusunan tesis ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada Bapak Dr. H. Ading Rahman S., MM., M.Pd. sebagai pembimbing I yang telah memberikan masukan dan saran sehingga terselesaikannya tesis ini, juga kepada Ibu Dr. Ferey Herman., M.M, sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis. Tak lupa pula penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dadi, M.Si., selaku Rektor Universitas Galuh
2. Bapak Dr, H. Ading Rahman S, SE., MM. , sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Galuh.
3. Segenap dosen dan staf TU Program Pascasarjana Universitas Galuh Ciamis yang telah memberi kuliah sebagai bekal bagi penulis, sehingga dengan bekal tersebut penulis dapat menyelesaikan tugas akhir
4. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan ibunda tercinta, yang telah memberi semangat kepada penulis dan telah banyak berkorban selama penulis menimba ilmu.
5. Teman-teman sejawat yang telah banyak membantu dan memberi motivasi kepada penulis untuk mengikuti kuliah Program Pascasarjana Universitas Galuh.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik moral maupun materil dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari teais ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, serta memberikan balasan kebaikan kalian semua. Penulis berharap tesis ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Ciamis, Juni 2026

Penulis,