

DISERTASI

**PERANAN SOFT SKILLS MEMODERASI SUMBER DAYA ORGANISASI,
KETERIKATAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
RSUP DR M DJAMIL**



Oleh :

VIVIYANTI AZWAR
NIM 07301026

**Program Pasca Sarjana
Fakultas Kedokteran
Universitas Andalas
2013**

ABSTRAK

Peranan Soft Skills Memoderasi Sumber Daya Organisasi, Keterikatan Kerja dan Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan
RSUP Dr M Djamil.

VIVIYANTI AZWAR

Fenomena menurunnya mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Jamil perlu dipahami karena hal tersebut merupakan penentu bagi kinerja rumah sakit sebagai perusahaan jasa. Mutu pelayanan ditentukan oleh sumber daya organisasi, keterikatan kerja, kinerja karyawan dan soft skills secara simultan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisa peranan soft skills terhadap sumber daya organisasi, keterikatan kerja dan kinerja karyawan terhadap mutu pelayanan di RSUP Dr M Djamil.

Sumber daya organisasi dalam studi ini diukur oleh dimensi pelatihan, otonomi, dan teknologi. Keterikatan kerja diukur oleh dimensi semangat, pengabdian, dan penyerapan. Kinerja karyawan diukur oleh dimensi kompetensi teknis, akses pada pelayanan, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar personal dan kenyamanan. Soft skills diukur oleh dimensi komunikasi, integritas, dan kerjasama. Sedangkan mutu pelayanan diukur melalui dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Untuk mengukur seluruh konstruk dan indikator penelitian digunakan kuesioner penelitian yang disebarakan kepada 530 karyawan Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Jamil sebagai tenaga medis maupun non medis yang dijadikan responden. Metode analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*).

Hasil pengujian menyimpulkan bahwa sumber daya organisasi berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan (dengan koefisien *standardize* sebesar 0,20). Namun apabila dimoderasi soft skills, ternyata sumber daya organisasi lebih berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan (koefisien *standardize* sebesar 0,53). Hal ini membuktikan bahwa sumber daya organisasi yang dimoderasi oleh soft skills terbukti signifikan berperan positif dalam meningkatkan mutu pelayanan. Keterikatan kerja berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan (dengan koefisien *standardize* sebesar 0,30). Namun apabila dimoderasi soft skills, ternyata keterikatan kerja lebih berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan (koefisien *standardize* sebesar 0,62). Hal ini membuktikan bahwa keterikatan kerja yang dimoderasi oleh soft skills terbukti signifikan berperan positif dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kinerja karyawan berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan (dengan koefisien *standardize* sebesar 0,20). Namun apabila dimoderasi soft skills, ternyata kinerja karyawan lebih berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan (koefisien *standardize* sebesar 0,32). Hal ini membuktikan bahwa kinerja karyawan yang dimoderasi oleh soft skills terbukti signifikan berperan positif dalam meningkatkan mutu pelayanan

Implikasi teori dari penelitian ini adalah: (1) Mutu pelayanan dipengaruhi oleh tiga faktor penting, yaitu sumber daya organisasi, keterikatan kerja dan kinerja karyawan (2) Pengaruh soft skills sangat signifikan dalam memoderasi

hubungan antara sumber daya organisasi, keterikatan kerja dan kinerja karyawan dengan mutu pelayanan (3) Keterikatan kerja yang dimoderasi soft skills merupakan faktor yang dominan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci: Sumber Daya Organisasi, Keterikatan Kerja, Kinerja Karyawan, Soft Skills, dan Mutu Pelayanan