

ABSTRACT

The function and role of Karang Tengah Medika Hospital (RSKTM) less supported by their performance adequate health services for users of its services, only until now that has been running is BPJS Employment services that previously there is also a program of the ministry of health that is multifunction department. The purpose of this study was to determine the effect of work culture and competence on the Quality of Public Services in Karang Tengah Medika Hospital (RSKTM) Tangerang both individually and jointly.

This study used a survey method using primary data obtained from questionnaires. The population in this study are employees who are located in Karang Tengah Medika Hospital (RSKTM). The sampling technique in this research is done with probability sampling saturated / census counted 100 samples. Testing the quality of the data using validity and reliability test. Data were analyzed using linear regression analysis simple and multiple, t test, F test, The coefficient of determination test, and accompanied by classical assumption test.

The results showed that: (1) Individually variable Work Culture And Competence affect the Quality of Public Services; (2) Together variable Work Culture and Competence affect the Quality of Public Services; (3) Competence influence as dominant on the Quality of Public Services, compared to the variable Work Culture.

Keywords

: Work Culture, Competence, Quality of Public Services.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Fungsi dan peran Rumah Sakit Karang Tengah Medika (RSKTM) kurang didukung dengan adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memadai bagi pengguna jasanya, hanya sampai saat ini yang baru berjalan adalah pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang sebelumnya ada juga program dari dinas kesehatan yaitu pelayanan Multi Guna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Karang Tengah Medika (RSKTM) Tangerang baik secara individu maupun secara bersama-sama.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berada di Rumah Sakit Karang Tengah Medika (RSKTM). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan probability sampling jenuh/sensus sebanyak 100 sampel. Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi, dan disertai dengan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Secara individu variabel Budaya Kerja Dan Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik; 2) Secara bersama-sama variabel Budaya Kerja Dan Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. 3) Kompetensi berpengaruh dominan terhadap Kualitas Pelayanan Publik, dibandingkan variabel Budaya Kerja.

Kata kunci : Budaya Kerja, Kompetensi, Kualitas Pelayanan Publik.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA