ABSTRAK

Arifin Ali 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan dan Komitmen Karyawan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Pangkep .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan internal dalam hal ini terdiri dari delapan komponen yaitu sarana, kebijakan dan prosedur, kerjasama tim, dukungan manajemen, penyelarasan tujuan, pelatihan, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan, terhadap kepuasan karyawan dan komitmen karyawan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Pangkep.

Metode yang digunakan adalah survei analitik dengan *cross sectional study* dengan menggunakan analisis jalur. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner . Jumlah responden adalah 51 orang dengan perincian 18 0rang staf administrasi, 18 orang dokter atau dokter gigi, dan 15 orang perawat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan karyawan dipengaruhi oleh sarana 9,5 %, kerjasama tim 32,8 %, pelatihan 42,8 %, komunikasi 45,5 %, penghargaan dan pengakuan 24,4 %, komitmen afektif serta komitmen berkelanjutan. Komitmen afektif dipengaruhi oleh sarana 16,2 %, kerjasama tim 17,3 %, komunikasi 40,9 %, pelatihan 33,8 %, penghargaan dan pengakuan 29,8 %. Komitmen berkelanjutan dipengaruhi oleh pelatihan 29,3 %, komunikasi 19,9 %, serta penghargaan dan pengakuan 30,8 %. Komitmen Normatif dipengaruhi oleh kebijakan dan prosedur 32,4 %, pelatihan 25,1 % dan komunikasi 50,3 %. Dan dapat dilihat bahwa antara Kepuasan Karyawan dan Komitmen Afektif terdapat hubungan timbal balik.

ABSTRACT

Arifin Ali 2009, internal service quality influence towards employee satisfaction and employee commitment at installation takes regency general hospital road pangkep.

This watchfulness aims to detect internal service quality influence in this case consist of eight components that is tool, wisdom and procedure, team agreement, management support, aim harmonization, training, communication with appreciation and acknowledgement, towards employee satisfaction and employee commitment at installation takes regency general hospital road pangkep

Method that used survey analytic with cross sectional study by using stripe analysis. data collecting technique is done to pass interview by using kuesioner. respondent total 51 person with details 18 administration staffs, 18 doctors or dentist, and 15 nurses.

This watchfulness result shows that employee satisfaction is influenced by tool 95%, team agreement 32,8% training 42,8%, communication 45,5%, appreciation and acknowledgement 24,4%, commitment afektif with commitment continues. Commitment afektif influenced by tool 16,2%, team agreement 17,3%, communication 40,9%, training 33,8 %, appreciation and acknowledgement 29,8%, with employee satisfaction. Commitment continues to influenced by training 29,3%, communication 19,9%, with appreciation and acknowledgement 30,8%. Commitment normatif influenced by wisdom and procedure 32,4%, training 25,1% and communication50,3%. And visible that between employee satisfaction and commitment afektif found interrelationship.