

ABSTRAK

Peran strategis rumah sakit dalam suatu sistem kesehatan telah diketahui sejak diperkenalkannya lembaga rumah sakit, kurang lebih 600 tahun sebelum masehi di anak benua Hindia, dengan demikian keberadaan rumah sakit ternyata lebih tua daripada ilmu kedokteran modern. Saat ini, walaupun banyak sekali terdapat rumah sakit swasta di Indonesia, namun keberadaan rumah sakit umum masih sangat diharapkan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan merupakan rumah sakit yang memegang peranan penting dalam suatu sistem kesehatan tersebut. RSUD Tarakan adalah salah satu rumah sakit terbesar di kota Tarakan, Kalimantan Timur. Dengan banyaknya konsumen yaitu pasien yang berobat, maka RSUD Tarakan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu bagian yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan bagi konsumen adalah kinerja atau cara kerja karyawan dari RSUD Tarakan tersebut, karena itu karyawan harus selalu memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerjanya walaupun RSUD Tarakan bersifat *non-profit* dalam arti tidak memaksimalkan keuntungan.

Dalam skripsi ini, pembahasan yang dibahas adalah pengendalian personal dan budaya (*Personnel and Cultural Control*) kepada karyawan medis dan administrasi RSUD Tarakan. Mengenai pembatasan tingkah laku karyawan yang boleh dan tidak boleh dilakukan pada saat bekerja serta pemberian motivasi agar karyawan dapat meningkatkan kinerja dalam mengatasi masalah yang terdapat pada konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kenyamanan saat mereka berobat ke RSUD Tarakan.