

Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Personel Dalam Mendukung Pelaksanaan Operasi Bedah Di Instalasi Kamar Operasi Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto

Anastasia Esti Andriana

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto. Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode Pendekatan Kualitatif yang menggunakan perangkat analisis wawancara dengan informan kunci, kemudian pengamatan tentang keadaan yang selama ini terjadi, serta melakukan telaah dokumen yang terkait dengan instrumen penelitian yaitu kepuasan kerja dan kinerja pelayanan. Jumlah informan kunci sebanyak 12 orang yang merupakan orang yang memahami seluk beluk obyek penelitian. Berdasarkan hasil pembahasan, diperoleh kesimpulan bahwa : 1) Secara umum kondisi kepuasan kerja personel adalah cukup / memadai, hal ini tercermin dalam aspek sebagai berikut : a) aspek pekerjaan itu sendiri menunjukkan kondisi cukup / memadai.; b) aspek kualitas layanan menunjukkan kondisi cukup / memadai.; c) aspek kualitas hubungan dengan teman sekerja menunjukkan kondisi baik.; 2) Secara umum kondisi kinerja pelayanan personel adalah cukup / memadai, hal ini tercermin dalam aspek berikut : a) aspek produktifitas menunjukkan kondisi cukup / memadai.; b) aspek kualitas layanan menunjukkan kondisi cukup / memadai.; c) aspek tanggung jawab menunjukkan kondisi baik.; d) aspek tanggapan menunjukkan kondisi baik.; e) aspek kepercayaan menunjukkan kondisi cukup / memadai.; 3) Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pelayanan, dimana personel yang merasakan kepuasan kerja akan menghasilkan kinerja yang baik, hal ini dapat dilihat dari aspek kualitas pelayanan.; 4) Kepuasan kerja yang dirasakan personel dapat dicapai, jika personel memiliki aspek-aspek pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan semangat kerja yang baik, serta perhatian dan penghargaan dari pimpinan.

Kata kunci : kepuasan kerja, kinerja pelayanan.

**The Relationship of Job Satisfaction to the Personnel Service Performance to
Realization Support of Surgery Operation in Operation Room
of Army Central Hospital “Gatot Soebroto”**

Anastasia Esti Andriana

Abstract

The purpose of research is to study the level of Relationship between Job Satisfaction with Performance in Supporting Surgery Operation in the Operation Room of Army Central Hospital “Gatot Soebroto”. The research used was a Qualitation approach based on the information collected from 12 Key Informants who process significant knowledge and experience on the subject under study. The following conclusions can be drawn from the research result : 1) The level of personel satisfaction can be described as being at an interval of minimal to average with respect to the following break down : a) With the use of work it reaches aspect is sufficient level. b) Service quality aspect is sufficient level. c) Employee relationship quality aspect is good level. 2) For personel service performance, the quality level ranges from between sufficient and below average : a) Employee productifity aspect is sufficient level. b) Service quality aspect sufficient level. c) Responsibility aspect is good level. d) Reponsity aspect is good level. e) Confidence aspect is sufficien level. 3) The service performance among work satisfaction relation is according of job satisfaction personal wich good performance result. 4) The work satisfaction to reaches feel of personal, when the personal use of good of knoeledge, intelligenty, ability and motivation aspect, and leader appretiation and attention.

Keywords : Job Satisfaction, Service Performance.