



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PERSONEL DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN
OPERASI BEDAH DI INSTALASI KAMAR OPERASI
RSPAD GATOT SOEBROTO**

TESIS

ANASTASIA ESTI ANDRIANA

1220921181

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER MANAJEMEN

2015



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PERSONEL DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN
OPERASI BEDAH DI INSTALASI KAMAR OPERASI
RSPAD GATOT SOEBROTO**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

ANASTASIA ESTI ANDRIANA

1220921181

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Anastasia Esti Andriana
NPM : 121.0921.181
Tanggal : 2 Maret 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 2 Maret 2015

Yang Menyatakan,



Anastasia Esti Andriana

(Anastasia Esti Andriana)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anastasia Esti Andriana
NPM : 121.0921.181
Program Studi : Magister Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

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

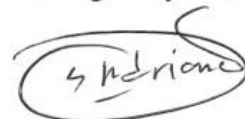
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 2 Maret 2015

Yang menyatakan,

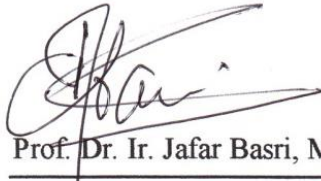


(Anastasia Esti Andriana)

PENGESAHAN

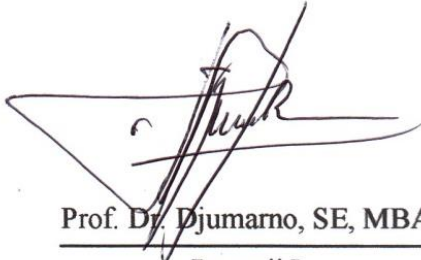
Tesis diajukan oleh :
Nama : Anastasia Esti Andriana
NPM : 122.0921.181
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan
Personel Dalam Mendukung Pelaksanaan Operasi Bedah
Di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pemimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Prof. Dr. Ir. Jafar Basri, M.Sc

Ketua Penguji



Prof. Dr. Djumarno, SE, MBA

Penguji I



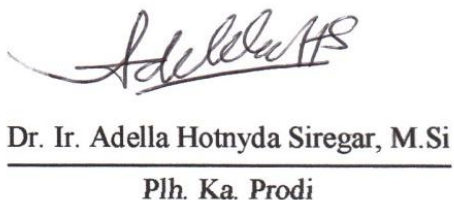
Dr. Agus H.S. Reksoprodjo

Penguji II



Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si

Penguji III



Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si

Plh. Ka. Prodi



Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM

Direktur

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.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kami ucapkan kehadiran Allah SWT atas Segala Rahmat, Taufik dan Hidayanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang dilaksanakan sejak oktober 2014 adalah “Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Personel Dalam Mendukung Pelaksanaan Operasi Bedah Di Instalasi Kamar Operasi Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto“. Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Prof Dr Eddy Sumarno Sirajd, M.Sc, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dan Bapak Dr Iwan Kresna Setiadi, SE, MM, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, juga kepada Bapak Dr. Agus H. S. Reksoprodo dan Ibu Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Orang Tua, kepada Dr. Ir. Yose R Moechtar, MT suami yang senantiasa dengan tulus ikhlas mengiringi perjalanan perkuliahan ini dan tidak henti hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

Jakarta, 27 Pebruari 2015

Anastasia Esti Andriana

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS | lii |
| PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| I.2 Batasan Permasalahan | 6 |
| I.3 Perumusan Masalah | 7 |
| I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| I.4.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| I.4.2 Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| II.1 Hasil Penelitian Yang Relevan | 8 |
| II.2 Kajian Teori | 10 |
| II.2.1 Hakekat Kinerja Pelayanan | 10 |
| II.2.2 Hakekat Kepuasan Kerja | 18 |
| II.3 Model Penelitian | 23 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 26 |
| III.1 Posisi Studi | 26 |
| III.2 Desain Penelitian | 26 |
| III.3 Teknik Penumpulan Data | 27 |
| III.3.1 Data Primer | 27 |
| III.3.2 Data Sekunder | 28 |
| III.4 Subyek Penelitian | 29 |
| III.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 31 |
| III.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data | 31 |
| III.6.1 Teknik Pengolahan Data | 31 |
| III.6.2 Teknik Analisis Data | 32 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 33 |
| IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian | 33 |
| IV.1.1 Tugas dan Fungsi Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto | 33 |
| IV.1.2 Uraian Tugas Personel di Instalasi Kamar Operasi | 34 |
| IV.1.3 Visi dan Misi Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto | 38 |
| IV.1.4 Struktur Organisasi Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto ... | 39 |

| | | |
|--|--|----|
| IV.2 | Deskripsi Informan Penelitian | 39 |
| IV.3 | Analisis Hasil Penelitian | 40 |
| IV.3.1 | Observasi | 40 |
| IV.3.2 | Telaah Dokumen | 41 |
| IV.3.3 | Wawancara | 43 |
| IV.3.4 | Triangulasi | 45 |
| IV.4 | Pembahasan Hasil Penelitian | 45 |
| IV.4.1 | Kepuasan Kerja | 46 |
| IV.4.2 | Kinerja Pelayanan | 53 |
| IV.4.3 | Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan | 64 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN/IMPLIKASI | | 66 |
| V.1 | Simpulan | 66 |
| V.2 | Implikasi | 67 |
| V.3 | Saran | 67 |
| V.3.1 | Saran Teoritikal | 67 |
| V.3.2 | Saran Praktikal | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 69 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian | 25 |
|--|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Hasil Penelitian Yang Relevan | 10 |
| Tabel 2 Jumlah Informan Kunci | 29 |
| Tabel 3 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara | 30 |
| Tabel 4 Jumlah Pelaksanaan Tindakan Operasi Bedah Tahun 2013 dan 2014. | 34 |
| Tabel 5 Kesimpulan Umum Hasil Wawancara Dengan Informan Kunci Tentang Kepuasan Kerja | 43 |
| Tabel 6 Kesimpulan Umum Hasil Wawancara Dengan Informan Kunci Tentang Kinerja Pelayanan | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 73 |
| Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara | 77 |
| Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Informan Kunci | 86 |