

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam organisasi disamping sumber daya pendukung lainnya, seperti dana, peralatan dan fasilitas kerja lainnya yang mendukung. Ketersediaan sumber daya manusia merupakan pendukung untuk keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi. Terlebih lagi dalam era globalisasi saat ini, persaingan menjadi sangat tajam dalam segala bidang baik dalam pasar domestik maupun pasar internasional, dan hal ini juga berdampak pada industri Rumah Sakit. Disamping sebagai industri, Rumah Sakit juga mempunyai fungsi sosial dan ekonomi, dituntut harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan (pasien) untuk memenangkan persaingan. Masyarakat saat ini menuntut akan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya, karena saat ini mereka sudah memahami haknya sebagai pasien, dapat memilih dan menentukan kepada siapa mereka akan mencari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, organisasi perlu terus berusaha untuk memenangkan persaingan pasar dengan berupaya menciptakan dan mengelola sumber daya manusianya.

Dalam menciptakan dan mengelola sumber daya manusia, ada banyak hal yang perlu diperhatikan salah satu diantaranya adalah bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia suatu organisasi akan terlihat dalam kinerja sumber daya manusia secara pribadi maupun kinerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Jika dikaitkan dengan rumah sakit, maka akan tercipta kinerja pelayanan yang baik di bidang kesehatan, yang mana hal ini akan terlihat pada kepuasan atau ketidakpuasan pasien.

Kinerja pelayanan adalah hasil kerja suatu pelayanan, dan juga berkaitan dengan kualitas pelayanan, yang merupakan kesenjangan antara suatu pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Tingkat kinerja pelayanan yang tinggi, akan dapat menjamin kepuasan pelanggan dari suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berkualitas, handal dan profesional mutlak diperlukan suatu organisasi dalam rangka menjamin kinerja pelayanan yang tinggi.

Kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktifitasnya. Hal ini, karena kinerja merupakan suatu hasil di mana orang, sumber-sumber yang ada dilingkungan kerja tertentu secara bersamaan membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja individu, tidak terlepas dari dorongan semangat baik dari dalam diri maupun dari luar personel tersebut, seperti pemberian kompensasi dalam bentuk tertentu untuk dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi semua pihak.

Kinerja personel seharusnya dapat terukur dengan indikator yang relevan, tetapi pada umumnya pada organisasi pemerintah, penilaian kinerja masih diukur melalui Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3). Unsur-unsur yang dinilai dalam DP3 adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau ketidak berhasilan seorang pegawai, dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi, merupakan salah satu permasalahan dasar pada suatu organisasi, demikian juga halnya terhadap peningkatan kepuasan kerja personel, motivasi kerja, dan membuat lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman. Kesemua hal ini sangat berperan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan yang telah direncanakan dan diprogramkan. Oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia secara baik mutlak diperlukan dalam satu organisasi.

Mengelola personel sebagai sumber daya manusia, bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Masalahnya bukan kekurangan personel, tetapi bagaimana membuat personel bekerja secara efisien, efektif dan terarah. Masalah lain yang dihadapi oleh setiap organisasi saat ini, masih banyak yang berpandangan bahwa kinerja personel dapat meningkat, apabila termotivasi dengan kompensasi. Pada kenyataannya bukan hanya kompensasi atau perhatian dari pimpinan yang membuat personel termotivasi untuk bekerja baik, tetapi masih ada faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja personel, antara lain : kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini.

Faktor kepuasan kerja, merupakan hal yang perlu mendapat perhatian, terutama dari pihak pimpinan agar tercapainya kepuasan kerja bagi personel. Hal ini, karena kepuasan kerja mempunyai peranan penting terhadap prestasi kerja atau kinerja personel. Pada saat personel merasakan kepuasan dalam bekerja, maka personel akan mengerahkan segenap kemampuannya akan berupaya secara maksimal untuk menyelesaikan tugasnya, yang pada akhirnya akan menghasilkan tingkat kinerja yang optimal.

Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang memberikan kepuasan bagi pemang্কunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. (Bangun, 2012, hlm 327).

Kepuasan kerja personel secara langsung maupun tidak langsung, akan membawa pengaruh terhadap produktifitas organisasi. Ketidakpuasan kerja personel, merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi, seperti kemangkiran, konflik pimpinan dan bawahan atau sesama bawahan, perputaran posisi personel serta dapat menyebabkan menurunnya motivasi kerja personel, menurunnya moral kerja personel, dan menurunnya keterampilan kerja personel baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Disamping merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, bahwa kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh faktor lainnya, seperti motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja dari personel, dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja atau kinerja personel. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya. Keadaan yang menyenangkan dapat dicapai jika sifat dan jenis pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki. Kepuasan kerja adalah suatu rasa senang dan positif yang merupakan hasil penilaian terhadap suatu pekerjaan, serta tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada pada diri masing-masing orang.

Dari penjelasan di diatas, serta berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama ini, jika dikaitkan dengan kinerja pelayan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto, terlihat bahwa kinerja pelayanan personel belum optimal, sehingga telah menimbulkan permasalahan. Masalah kinerja pelayanan personel yang terlihat masih belum optimal atau dapat dikatakan masih rendah, dari hasil pengamatan selama ini disebabkan antara lain oleh faktor kepuasan kerja yang relatif masih rendah yang dialami personel di Instalasi Kamar Operasi.

Rendahnya kepuasan kerja yang dialami personel tersebut, telah menjadi masalah terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi. Oleh karena itu, harus dicarikan solusi pemecahan masalahnya, karena jika dibiarkan maka akan dapat mengganggu pelaksanaan operasi bedah, seperti terjadinya keterlambatan memulai satu operasi bedah atau penundaan operasi bedah, atau hasil operasi yang kurang memuaskan pasien yang mengalami operasi bedah.

Untuk mendapatkan suatu keberhasilan yang optimal dan berkualitas dalam pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto, maka harus dukungan oleh personel yang memiliki tingkat kinerja pelayanan yang baik. Dengan demikian jelas bahwa kebutuhan akan personel pendukung pelaksanaan operasi bedah yang handal dan berkualitas, serta dengan jumlah personel yang memadai harus tersedia, sehingga hasil pelaksanaan operasi bedah akan menjadi optimal dan dengan hasil yang berkualitas.

Instalasi Kamar Operasi adalah suatu unit pelayanan operasi bedah yang dimiliki oleh RSPAD Gatot Soebroto, dan sekaligus merupakan tulang punggung dari RSPAD Gatot Soebroto. Pelayanan operasi bedah dilakukan langsung kepada pasien yang mengalami operasi bedah, mulai dari operasi kecil, operasi sedang, operasi besar sampai dengan operasi khusus, yang hasil akhirnya berupa kesembuhan yang optimal bagi pasien yang mengalami operasi bedah, sehingga pasien atau keluarga pasien merasakan kepuasan.

Pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi dilaksanakan di 14 kamar operasi. Pelaksanaan operasi bedah dilaksanakan oleh Tim Bedah yang

terdiri dari Dokter Bedah, Dokter Anestesi, Personel Perawat Bedah dan Personel Administrasi. Pelaksanaan operasi bedah menggunakan pedoman “Standar Operasional Prosedur”. Standar Operasional Prosedur merupakan suatu standar yang harus dilaksanakan sesuai dengan tahapan-tahapan yang dimulai dari tahap pre operasi, intra operasi, pasca operasi, dengan didukung oleh faktor pendukung seperti alat kesehatan selama pelaksanaan operasi bedah.

Standar Operasional Prosedur pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi, telah ditetapkan berdasarkan Surat Perintah Kepala RSPAD Gatot Soebroto, Nomor : Sprint/1901/X/2008, tanggal 30 Oktober 2008. Maksud dan tujuan disusun dan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur, adalah : Agar personel di Instalasi Kamar Operasi bekerja sesuai prosedur, memberikan layanan operasi bedah sesuai standar yang ditetapkan, sehingga pasien akan mengalami penyembuhan yang optimal, serta diharapkan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam operasi bedah.

Menurut data tahun 2010 - 2013, rata-rata pelaksanaan operasi bedah berkisar antara 25 - 30 pasien setiap hari, dengan jenis operasi sedang, operasi kecil, operasi besar, dan operasi khusus. Pelaksanaan operasi bedah didukung oleh 42 Personel Perawat Bedah, dan 5 Personel Administrasi. Dengan kondisi seperti ini, terlihat bahwa beban kerja cukup banyak, dan jumlah personel pendukung yang relatif sedikit, maka akan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan personel. Oleh karena itu, menciptakan kepuasan kerja yang menyenangkan bagi personel, perlu dilakukan, agar personel tetap memiliki semangat bekerja untuk mencapai hasil yang dikehendaki organisasi. Jika kepuasan kerja tinggi, maka potensi yang dimiliki personel dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai kemampuannya, yang pada akhirnya pelaksanaan tugas berhasil guna dan berdaya guna.

Seluruh usaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan personel, sudah diupayakan dan dilaksanakan oleh manajemen di Instalasi Kamar Operasi dengan berbagai cara agar personel memiliki semangat dan kemampuan dalam bekerja. Akan tetapi masih terdapat banyak personel yang belum melaksanakan tugasnya dengan baik, kurang bertanggung jawab, serta adanya kecenderungan personel tidak efektif dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Masih rendahnya kepuasan kerja dan semangat kerja personel pendukung pelaksanaan operasi bedah disebabkan antara lain : seringnya menunda pekerjaan sehingga terlambatnya penyelesaian, tidak memanfaatkan waktu luang dengan baik, tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan tepat waktu, sering bersikap apatis terhadap regulasi yang telah ditetapkan, sering berkeliaran saat jam kantor, serta sering mengutamakan hal-hal yang bersifat kontraproduktif, akibatnya sering terlambatnya dimulainya satu pelaksanaan operasi bedah. Kondisi di atas telah menjadi faktor penghambat dalam pelayanan operasi bedah, maka perlu adanya upaya pemecahan masalah terhadap faktor penghambat tersebut.

Keseluruhan faktor-faktor tersebut di atas, semakin menampakkan dimensinya secara luas apabila pimpinan di unit kerja tidak memberikan *reward* dan *punishment* sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, sehingga semakin memberi peluang pada setiap peronel untuk mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dari aspek manajemen, kondisi tersebut akan menyebabkan tujuan organisasi menjadi kabur, karena kinerja pelayanan personel belum memuaskan.

Berbagai faktor yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah, menunjukkan adanya dugaan permasalahan yang timbul sebagai berikut : a) Belum digunakannya indikator pengukuran kinerja yang dapat mengukur kinerja personel secara tepat dan terukur.; b) Kepuasan kerja personel yang masih rendah.; c) Belum tercapainya kepuasan kerja personel yang harus dipenuhi oleh unit kerja.

Dari penjelasan penjelasan di atas, terlihat bahwa adanya permasalahan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel, maka dilakukan penelitian dengan judul : **“Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Personel Dalam Mendukung Pelaksanaan Operasi Bedah Di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto”**.

I.2. Batasan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah, menunjukkan berbagai kemungkinan yang diduga memiliki keterkaitan satu sama lain. Agar penelitian ini lebih fokus, maka perlu dibatasi pada masalah yang terkait dengan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto.

I.3. Perumusan Masalah

Mengingat permasalahan yang mungkin timbul dan akan ditinjau dalam penelitian ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Bagaimana hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi”.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian, adalah untuk mengetahui kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto.

I.4.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis :

- 1) Di harapkan tesis ini dapat berguna bagi peneliti sebagai bahan informasi ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya, serta dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan MSDM.
- 2) Bagi UPN “Veteran” Jakarta, di harapkan tesis ini dapat menambah dan melengkapi hasil-hasil penelitian tentang MSDM yang dapat digunakan sebagai referensi untuk berbagai kepentingan dalam bidang manajemen.

b. Manfaat Praktis :

Di harapkan tesis ini dapat sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam upaya pembinaan organisasi dan pengembangan Sumber Daya Manusia di Instalasi Kamar Operasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Hasil Penelitian Yang Relevan

Hasil penelitian yang terdahulu dapat dipakai sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya. Meskipun ada perbedaan pada objek atau variabel yang diteliti, penelitian tersebut dapat dipakai sebagai gambaran bagi peneliti berikutnya untuk melaksanakan penelitian. Penelitian tersebut adalah :

1. Indrawati, (2013, hlm.134-172), meneliti tentang : Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 2, Agustus 2013. Dari hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara : a) kepuasan kerja terhadap kinerja; b) kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan; c) kepuasan kerja melalui kinerja terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan diteliti ini, dimana variabel-variabel yang digunakan sudah mewakili variabel yang akan diteliti, yaitu variabel : kepuasan kerja dan kinerja. Sehingga hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan acuan peneliti dalam menentukan hipotesis, serta dalam mengembangkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.
2. Yanidrawati, Susilaningsih dan Somantri, (2011, hlm.1-18), meneliti tentang : Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Bekasi. Jurnal Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Padjadjaran, Bandung. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan : a) perawat yang merasa puas dalam bekerja hanya sebesar 7,04%, yang tidak puas sebesar 92,96%; b) terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat; c) skor kinerja perawat minimal 180 dan maksimal 315 dengan rata-rata 239,634. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan diteliti ini, dimana variabel-variabel yang digunakan sudah mewakili variabel yang akan diteliti, yaitu variabel : kepuasan kerja dan kinerja. Sehingga hasil penelitian ini dapat

dipergunakan sebagai bahan acuan peneliti dalam menentukan hipotesis, serta dalam mengembangkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.

3. Ahmed, et. al, (2010, hlm.70-80), meneliti tentang : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Studi Kasus Di Universitas Punjab, Pakistan. *International Journal of Business and Management* Vol.5, No.3, March, 2010. Dari hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara : a) motivasi dari dalam diri (intrinsik) karyawan mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan; b) motivasi dari luar diri (ekstrinsik) karyawan tidak mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan diteliti ini, dimana variabel-variabel yang digunakan sebagian sudah mewakili variabel yang akan diteliti, yaitu variabel : kepuasan kerja. Sehingga hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan acuan peneliti dalam menentukan hipotesis. Tetapi dalam penelitian ini, peneliti menambahkan variabel kinerja, dalam mengembangkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.
4. Anafarta, (2011, hlm.164-177), meneliti tentang : Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Perselisihan Keluarga-Kerja. *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 4, April 2011. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan, bahwa perselisihan keluarga-kerja tidak membawa pengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan diteliti ini, dimana variabel-variabel yang digunakan sebagian sudah mewakili variabel yang akan diteliti, yaitu variabel : kepuasan kerja. Sehingga hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan acuan peneliti dalam menentukan hipotesis. Tetapi dalam penelitian ini, peneliti menambahkan variabel kinerja, dalam mengembangkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.
5. Malliarou, (2012, hlm.44-59), meneliti tentang : Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja Berkaitan Dengan Perawat Yunani Terdaftar, Studi Terhadap Perawat Sipil dan Perawat Militer. *Global Journal of Health Science* www.ccsenet.org/gjhs. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan : a) skor stres rata-rata perawat tentara = 31,61, dengan SD = 9,041; b) skor stres rata-rata perawat sipil = 29.38, dengan SD = 7,117. Penelitian ini relevan dengan

penelitian yang akan diteliti ini, dimana variabel-variabel yang digunakan sebagian sudah mewakili variabel yang akan diteliti, yaitu variabel : kepuasan kerja. Sehingga hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan acuan peneliti dalam menentukan hipotesis. Tetapi dalam penelitian ini, peneliti menambahkan variabel kinerja, dalam mengembangkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.

Hasil yang relevan dari penelitian tersebut diatas terhadap penelitian yang akan dilakukan, yang merupakan acuan penulis dalam menentukan kesimpulan, antara lain : a) Indrawati menemukan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.; b) Yanidrawati dan kawan-kawan menemukan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat.; c) Ahmed, et. al menemukan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi karyawan terhadap kepuasan kerja.; d) Anafarta menemukan bahwa perselisihan keluarga-kerja tidak membawa pengaruh terhadap kepuasan kerja.; e) Maria Malliarou, menemukan adanya hubungan kepuasan kerja terhadap stres kerja.

Tabel 1. Hasil Penelitian Yang Relevan

No.	Peneliti	Variabel	Hasil	Keterangan
1	Indrawati (2013)	X : Kepuasan kerja Y ₁ : Kinerja Y ₂ : Kepuasan Pelanggan	Signifikan X terhadap Y	Metode Kuantitatif
2	Yanidrawati dan kawan-kawan (2011)	X : Kepuasan kerja Y : Kinerja	Signifikan X terhadap Y	Metode Kuantitatif X terhadap Y
3	Ahmed, et. a l (2010)	X : Motivasi Y : Kepuasan kerja	Signifikan X terhadap Y	Metode Kuantitatif
4	Anafarta (2011)	X : Perselisihan Keluarga-Kerja Y : Kepuasan Kerja	Tidak Signifikan X terhadap Y	Metode Kuantitatif
5	Malliarou (2012)	X : Kepuasan Kerja Y : Stres Kerja	Signifikan X terhadap Y	Metode Kuantitatif
6	Penelitian yang akan dilakukan	X : Kepuasan kerja Y : Kinerja	Belum ada hasil	Metode Kualitatif

II.2 Kajian Teori

II.2.1. Hakekat Kinerja Pelayanan

Menurut pendapat Simanjuntak (2011, hlm.1) bahwa : Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja organisasi atau perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan

organisasi atau perusahaan. Kemudian menurut Sedarmayanti (2010, hlm.259) : Kinerja seorang pegawai, adalah penampilan hasil karya baik secara kuantitas maupun kualitas dari pegawai dalam suatu organisasi. Kinerja dapat juga merupakan penampilan seorang pegawai maupun kelompok kerja. Penampilan hasil karya, tidak terbatas kepada pegawai yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran pegawai dalam organisasi.

Selanjutnya menurut pendapat Mangkunegara (2011, hlm.67) bahwa : Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemudian menurut pendapat Ivanchevich (2010, hlm.217) bahwa : Kinerja merupakan hasil yang diinginkan dari perilaku. Sementara itu menurut Wibowo (2014, hal 7) bahwa : Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Lebih lanjut menurut pendapat Moeheriono (2012, hlm.95) bahwa : Pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut pendapat Uno dan Lamatenggo (2014, hlm.126) menyatakan bahwa : Kinerja seorang pegawai menggambarkan hasil dari pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya, dibandingkan dengan ukuran atau standar yang telah ditentukan.

Pengukuran kinerja menurut pendapat Wijayanti (2011, hlm.1) bahwa : Pemerintahan yang berbasis kerakyatan akan selalu meletakkan pilar dasarnya pada penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karenanya pemerintah seharusnya tidak pernah berhenti dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publiknya. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan pengukuran kinerja. Pentingnya kegiatan pengukuran kinerja, juga dinyatakan dalam pepatah Cokins (2004, p.4) : *you get what you measure, if you can't measure it, you can't manage it.* (Anda ukur apa yang anda dapat, jika ukurannya tidak anda dapat, maka anda tidak dapat mengaturnya atau mengurusnya).

Menurut Hasibuan (2010, hlm.56) bahwa : Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja personel, dilakukan pengkajian terhadap beberapa teori kinerja. Secara teoritis ada 3 kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kinerja, yaitu : variabel individu; variabel organisasi; dan variabel psikologis. Lebih lanjut menurut Mangkunegara (2011, hlm.13), bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah : 1) Faktor kemampuan; Secara psikologis kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas.; 2) Faktor motivasi; Suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya.

Berkaitan dengan pengukuran kinerja, menurut Bernardin (2005, p.143) ada 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu : 1) Kualitas; terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.; 2) Kuantitas; terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.; 3) Batas Waktu; terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktifitas atau menghasilkan produk.; 4) Penggunaan Biaya; terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.; 5) Intervensi Pengawasan; terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.; 6) Kemampuan Individu; terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama di antara sesama pekerja dan anak buah.

Selanjutnya menurut Sudarmanto (2009, hlm.16) terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu : 1) Produktifitas; dengan mengukur tingkat efisiensi, efektifitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.; 2) Kualitas Layanan; dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.; 3) Tanggapan; dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan.; 4) Tanggung jawab; mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi.; 5) Kepercayaan;

seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para pengguna.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan, Azwar (2009, hlm.45), mengemukakan pendapatnya, bahwa : Untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki persyaratan pokok, sesuai dengan norma-norma pelayanan. Syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yang dimaksud adalah : 1) Tersedia dan berkesinambungan, adalah pelayanan kesehatan harus tersedia di masyarakat, bersifat berkesinambungan. Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.; 2) Dapat diterima dan wajar, adalah pelayanan kesehatan yang dapat diterima oleh masyarakat, serta bersifat wajar. Artinya pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.; 3) Mudah dicapai, adalah pelayanan kesehatan yang mudah dicapai oleh masyarakat. Ketercapaian yang dimaksud terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting.; 4) Mudah dijangkau, adalah pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, yang terjangkau dari sudut biaya atau harus dapat dinyatakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.; 5) Bermutu, merupakan syarat, adalah pelayanan kesehatan yang bermutu, yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, sehingga dapat memuaskan semua pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut, dan cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan standar pelayanan, menurut pendapat Wijayanti (2011, hlm.99) mengemukakan pendapatnya, bahwa : Parameter pengukuran kinerja pelayanan adalah kepuasan pelanggan, yaitu berbagai bentuk ungkapan, tindakan, dan aktifitas yang mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Masih berkaitan dengan pelayanan, yaitu pelayanan umum, menurut Undang-Undang Nomor 25/2009, tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pelayanan menurut pendapat Moenir (2010, hlm.32), yang menyatakan bahwa : Kegiatan yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dan pada hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, dan sebagai proses, maka pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kemudian berkaitan dengan Pelayanan Kesehatan, menurut Pohan (2010, hlm.56) bahwa : Pelayanan yang baik dari satu rumah sakit membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien.

Sedangkan menurut Undang Undang Nomor 36/2009, tentang Pelayanan Kesehatan, menyebutkan bahwa : Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan.

Kemudian menurut Undang Undang Nomor 25/2009, tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1, ayat (7), menyebutkan bahwa : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban, dan janji penyelenggara dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, dengan komponen Standar Pelayanan Publik meliputi : 1) Dasar hukum; 2) Persyaratan; 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur; 4) Jangka waktu penyelesaian; 5) Biaya/tarif; 6) Produk pelayanan; 7) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; 8) Kompetensi pelaksana; 9) Pengawas internal; 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

11) Jumlah pelaksanaan; 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) Jaminan keamanan dan keselamatan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan.

Masih menurut Undang Undang Nomor 25/2009, pasal 4, bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus berazaskan : 1) Kepentingan umum; 2) Kepastian hukum; 3) Kesamaan hak; 4) Keseimbangan hak dan kewajiban; 5) Keprofesionalan; 6) Partisipatif; 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; 8) Keterbukaan; 9) Akuntabilitas; 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) Ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan; 12) Keterjangkauan.

Kemudian menurut KEPMENPAN, Nomor 25 tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyebutkan bahwa : Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Lebih lanjut KEPMENPAN, Nomor 25 tahun 2004, menjelaskan unsur yang harus dipenuhi dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut : 1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan administratif dan teknis yang diperlukan guna mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan; 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan; 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas penyelenggara dan penyelesaian pelayanan; 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; 7) Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan; 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; 9) Kesopanan dan Keramahan Pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; 10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; 11) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 13) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit penyelenggara, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

Adapun menurut Moenir (2010, hlm.47), bahwa norma-norma pelayanan, meliputi : 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan; 2) Mendapatkan pelayanan wajar; 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih; 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Lebih lanjut menurut Moenir (2010, hlm.26), bahwa : Landasan kesediaan orang berbuat memenuhi permintaan orang lain ialah karena adanya faktor ideal (rasa kasih-sayang, tolong-menolong dan beramal saleh) dan faktor materiel (adanya hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain).

Berkaitan dengan evaluasi kinerja atau penilaian kinerja, menurut pendapat Hasibuan (2009, hlm.81-86), bahwa metode penilaian yang digunakan dalam penilaian kinerja, tidak ada kesepakatan para ahli yang satu dengan yang lain, namun demikian pada dasarnya penilaian ini dapat dibedakan atas beberapa metode, yaitu : 1) Penilaian Teknik Essay; dimana atasan melakukan penilaian secara menyeluruh atas hasil karya bawahan, tetapi teknik ini memakan waktu banyak dan sangat tergantung kepada kemampuan penilai.; 2) Penilaian Komparasi; dilakukan dengan cara membandingkan pekerjaan seorang pegawai dengan personel lain yang melakukan pekerjaan sejenis.; 3) Penilaian Langsung; penilaian tidak hanya dapat dilakukan di atas kertas berdasarkan catatan atau laporan yang ada, tetapi penilaian yang dilakukan dengan cara melihat langsung pelaksanaan pekerjaan di lapangan.; 4) Penilaian Berdasar Perilaku; cara ini didasarkan pada uraian pekerjaan yang telah disusun sebelumnya, uraian pekerjaan

menentukan perilaku apa saja yang diperlukan oleh pegawai untuk melaksanakan pekerjaan itu.; 5) Penilaian Berdasarkan Kejadian Kritis; cara ini berdasarkan insiden kritis, dilaksanakan atasan melalui pencatatan/ perekaman peristiwa yang berkaitan perilaku personel yang dinilai dalam melaksanakan pekerjaan.; 6) Penilaian Berdasarkan Efektifitas; cara ini biasanya dilakukan oleh suatu organisasi besar yang mempekerjakan banyak personel, dan menggunakan sistem pengelolaan berdasarkan sasaran, tetapi metode ini cukup rumit, karena yang diukur adalah kontribusi personel, bukan kegiatan atau perilaku seperti pada metode penilaian yang lain.; 7) Penilaian Berdasarkan Peringkat; cara ini dianggap lebih baik, karena keberhasilan pekerjaan yang dilaksanakan pegawai sangat ditentukan oleh beberapa ciri, karena yang dinilai adalah unsur-unsur : kesetiaan, tanggung jawab, ketaatan, prakarsa, kerja sama, kepemimpinan dan sebagainya.

Kemudian tujuan penilaian kinerja, menurut pendapat Mangkunegara (2010, hlm.10) bahwa tujuan penilaian kinerja adalah : 1) meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja; 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik.; 3) Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier yang diembannya sekarang.; 4) Merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.; 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan sesuai kebutuhan diantaranya pelatihan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat dikatakan bahwa : Kinerja pelayanan merupakan akumulasi hasil pelaksanaan suatu pekerjaan pelayanan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan tanggung jawabnya yang sesuai dengan kemampuan, keterampilan guna mencapai tujuan organisasi, serta dapat dinilai atau diukur keberhasilannya. Kinerja pelayanan yang bisa diukur adalah kinerja pelayanan yang ada pada suatu organisasi, karena dalam suatu organisasi terdapat orang-orang yang bekerja guna mencapai tujuan. Sejauhmana tujuan organisasi itu tercapai bisa menjadi ukuran pencapaian kinerja dalam suatu organisasi. Kinerja pelayanan dapat diukur melalui aspek produktifitas, kualitas layanan, tanggapan, tanggung jawab, dan kepercayaan.

II.2.2 Hakekat Kepuasan Kerja

Menurut Locke seperti yang dikutip oleh Kaswan (2012, hlm.283) bahwa: Definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif dan evaluative dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Selanjutnya menurut Handoko (2010, hlm.189), bahwa : Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya, dan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Kemudian menurut pendapat Kontoghiorghes & Bryant (2004, p.26) : *Global job satisfaction is a popular topic in the area of work-related attitude. Job satisfaction is a complex construct and is often measured as a global attitude of an employee toward his or her work either satisfied or dissatisfied with the job.* (Secara umum kepuasan kerja lebih populer disebut dengan perilaku dalam kerja. Kepuasan kerja adalah keseluruhan perilaku yang seringkali diukur dan dibentuk dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja setiap karyawan).

Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2010, p.271) yang menyatakan bahwa : Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kemudian menurut Robbins (2011, p.78) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Sedangkan menurut Sutrisno (2009, hlm.74) bahwa terdapat bermacam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja yaitu : a) Pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas ataupun perasaan tidak puas.; b) Pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan,

imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan, sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Kemudian menurut pendapat Mc Shane dan Von Glinow (2010) dalam Wibowo (2014, hlm.132) bahwa : Kepuasan kerja sebagai evaluasi seseorang terhadap pekerjaannya dan konteks pekerjaan. Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya.

Menurut dari Davis and Newstrom dalam Suwanto dan Priansa (2011, hlm.263) bahwa : Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya atau sikap terhadap pekerjaannya berdasarkan evaluasi terhadap aspek yang berbeda dari pekerjaan. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya menggambarkan pengalaman yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan-harapannya mengenai pengalaman mendatang.

Menurut Schermerhorn et.al (2012, p.63) : *There is no doubt that job satisfaction is one of the most talked about of all job attitudes. It was defined earlier as an attitude reflecting a person's feelings toward his or her job or setting at a particular point in time.* (Kepuasan kerja merupakan salah satu dari sekian banyak pembicaraan tentang perilaku kerja. Perasaan seseorang individu terhadap penempatan kerja atau kerja adalah cerminan awal yang menentukan khususnya dalam waktu).

Selanjutnya Hasibuan (2010, hlm.202), menyatakan bahwa : Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini tercermin dalam moral kerja, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu : (a) Balas jasa yang adil dan layak; (b) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian; (c) Berat ringannya pekerjaan; (d) Suasana dan lingkungan pekerjaan; (e) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan; (f) Sikap pimpinan dan kepemimpinan; (g) Sifat pekerjaan monoton atau tidak monoton.

Menurut Sunyoto (2011, hlm.210), bahwa : Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya, hal ini tampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

Berkaitan dengan kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan, menurut Pohan (2010, hlm.68) bahwa : Kepuasan pasien merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidak puas atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut Robbins (2011, p.85), bahwa : *Job satisfaction defined as a collection of feelings that an individuals holds toward his or her job* (Definisi tentang kepuasan kerja, sebagai suatu kumpulan perasaan seseorang individu terhadap pekerjaannya). Masih menurut Robbins (2011, p.112) menyatakan bahwa: Faktor-faktor penting yang mendorong kepuasan kerja meliputi empat hal, adalah : (a) Kerja yang secara mental menantang; (b) Ganjaran yang pantas; (c) Kondisi kerja yang mendukung; (d) Rekan sekerja yang mendukung.

Menurut Kreitner dan Kinick (2010, p.171) bahwa unsur yang menjadi penyebab kepuasan kerja pekerja adalah : 1) Pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*), yaitu kepuasan ditentukan oleh tingkatan terhadap mana karakteristik pekerjaan memungkinkan individu memenuhi kebutuhannya.; 2) Ketidaksesuaian (*discrepancies*), yaitu kepuasan sebagai cerminan perbedaan antara apa yang diharapkan untuk diterima individu dari pekerjaan, seperti bayaran yang baik dan peluang promosi, dengan apa yang sebenarnya diterima.; 3) Pencapaian nilai (*value attainment*), yaitu kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja penting individual.; 4) Keadilan (*equity*), yaitu kepuasan merupakan fungsi dari seberapa jujur pekerja diperlakukan dipekerjaannya. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi seseorang bahwa hasil kerja relative terhadap masukan lebih menyenangkan dibandingkan dengan hasil/masukan signifikan lain.; 5) Komponen watak/genetik (*dispositional/genetic component*), yaitu kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat personal

dan faktor genetik. Karenanya dapat terjadi beberapa rekan kerja puas dengan berbagai variasi situasi kerja, sedang yang lainnya kelihatan selalu tidak puas.

Masih berkaitan dengan kepuasan kerja, menurut pendapat Siagian (2009, hlm.25), yang menyatakan bahwa: Harapan-harapan para pegawai pada organisasi biasanya tercermin dalam hal antara lain : (a) Kondisi kerja yang baik; (b) Merasa diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan terutama yang menyangkut nasibnya; (c) Penghargaan yang wajar atas prsetasi kerja; (d) Kesetiaan pimpinan terhadap bawahan; (e) Penggajian yang adil dan wajar; (f) Kesempatan promosi dan berkembang dalam organisasi; (g) Adanya pengertian pimpinan jika bawahan menghadapi masalah pribadi; (h) Jaminan adanya perlakuan yang adil dan objektif; (i) Pekerjaan yang menarik.

Menurut Robbin dalam Kaswan (2012, hlm.287) bahwa terdapat dua macam pendekatan yang dipergunakan untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu : 1) *Single Global Rating*; yaitu tidak lain dengan individu merespon atau satu pertanyaan seperti: dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas anda dengan pekerjaan anda? Responden menjawab antara “highly satisfied” dan “highly dissatisfied”.; 2) *Summation Score* lebih canggih, yaitu mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan merasakan pekerja tentang masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitungkan adalah : sifat pekerjaan, supervisi, upah sekarang, kesempatan promosi dan hubungan dengan rekan kerja.

Menurut As'ad (2010, hlm.116) : Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, terdiri dari : (a) Faktor Psikologi, faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai meliputi, minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan; (b) Faktor Sosial, faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik sesama pegawai dengan atasannya maupun dengan pegawai yang berbeda jenis kelamin; (c) Faktor Fisik, faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan kerja, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan lain sebagainya; (d) Faktor Finansial, faktor yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan pegawai, meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, tunjangan, promosi, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

Selanjutnya menurut Luthans (2006) dalam Wibowo (2014, hlm.146) menyatakan bahwa : Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi : (a) Pekerjaan itu sendiri, pekerjaan yang menarik dan menantang, yang tidak membosankan, serta yang dapat memberikan status; (b) Upah, merupakan hal yang signifikan, faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja; (c) Promosi, kesempatan promosi nampaknya memiliki pengaruh, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya; (d) Supervisi, merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula; (e) Kelompok kerja, berpengaruh pada kepuasan kerja, rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja; (f) Kondisi kerja/lingkungan kerja, kondisi kerja bagus dengan lingkungan sekitar bersih dan menarik.

Berkaitan dengan respon terhadap ketidakpuasan kerja, menurut Robbins (2011, p.294), ada empat cara tenaga kerja mengungkapkan ketidakpuasan yaitu: 1) Keluar (*Exit*) yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.; 2) Menyuarakan (*Voice*) yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.; 3) Mengabaikan (*Neglect*) yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.; 4) Kesetiaan (*loyalty*) yaitu menunggu secara pasif samapi kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Menurut Wibowo (2014, hlm.140) ada 5 (lima) aspek untuk mengukur kepuasan, yaitu : 1) Aspek pekerjaan itu sendiri, yang mencakup tanggung jawab, kepentingan, dan pertumbuhan.; 2) Aspek kualitas pengawasan, yang mencakup bantuan teknis dan dukungan sosial.; 3) Aspek hubungan dengan teman sekerja, yang mencakup keselarasan sosial dan rasa hormat.; 4) Aspek peluang promosi, termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya.; 5) Aspek bayaran, dalam bentuk kecukupan bayaran dan perasaan keadilan terhadap orang lainnya.

Selanjutnya Handoko (2010, hlm.193) menyatakan bahwa : Dampak terhadap kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi

dilingkungan kerjanya. Secara historis, pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Masalahnya adalah terdapat pegawai kepuasan kerjanya tinggi tidak menjadi pegawai yang produktivitasnya tinggi.

Berikutnya menurut Robbins (2011, p.301) menyatakan bahwa : Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja, lebih tepat disebut ”mitos manajemen” dan sulit untuk menetapkan ke arah mana hubungan sebab akibat di antara keduanya. Namun dari berbagai penelitian ditemukan bukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas.

Dari beberapa pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan, di mana, cara tersebut juga dipengaruhi oleh karakteristik individu serta situasi pekerjaan baik di dalam maupun di luar lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja bersifat individu, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai dalam dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu tersebut. Kepuasan kerja dapat diukur melalui aspek pekerjaan itu sendiri, aspek kualitas pelayanan, aspek kualitas hubungan dengan teman sekerja.

II.3 Model Penelitian

Dengan mencermati permasalahan kinerja pelayanan peronel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi, perlu diupayakan peningkatan kinerja pelayanan personel. Memberikan kepuasan kerja kepada tiap peronel merupakan salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan operasi bedah. Peningkatan kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah, diasumsikan dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja.

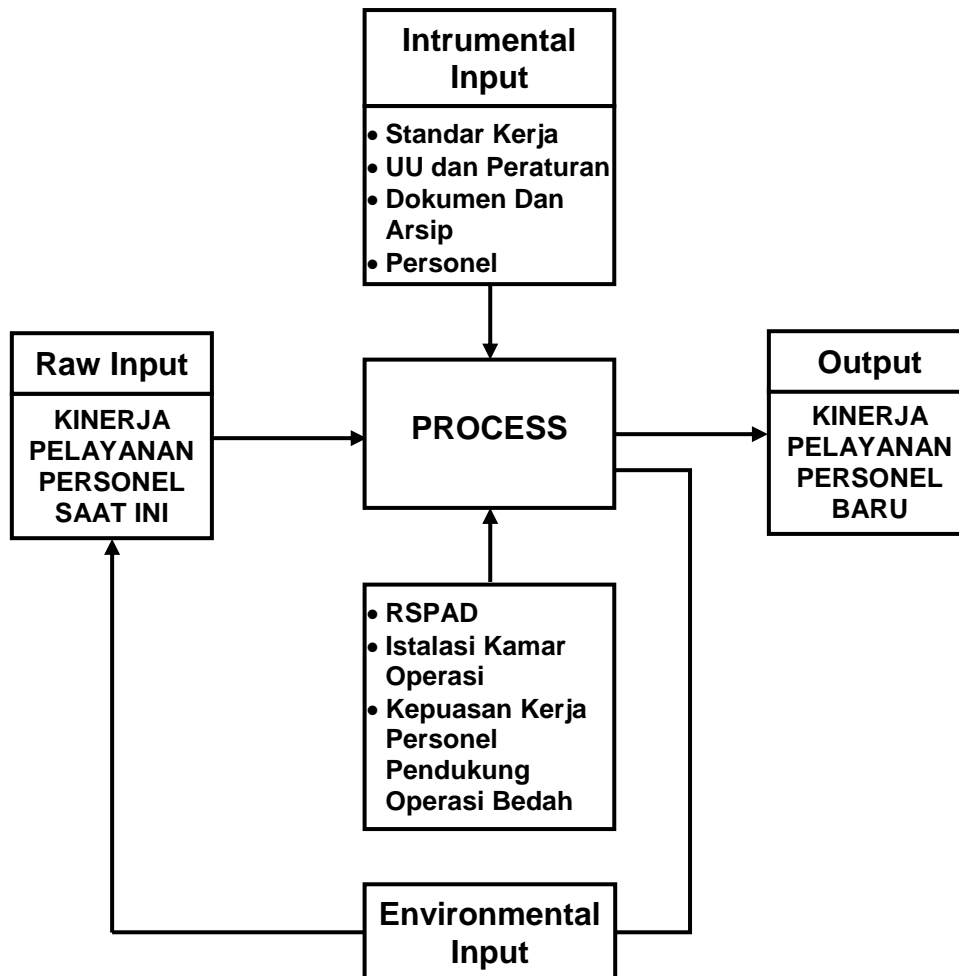
Kepuasan kerja merupakan predictor kinerja, karena kepuasan kerja mempunyai korelasi moderat dengan kinerja. Pekerja yang puas melakukan pekerjaan lebih baik dalam memenuhi kewajiban seperti tertuang dalam deskripsi pekerjaan. Perasaan positif mendorong kreatifitas, memperbaiki pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, serta juga memperbaiki ketekunan tugas dan

menarik lebih banyak dan dukungan dari rekan kerja. Orang yang, yang mempunyai tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung mempunyai tingkat kinerja yang lebih tinggi. (Wibowo, 2014, hlm.141).

Kepuasan kerja seseorang dapat dicapai jika sifat dan jenis pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan nilai yang dimiliki seseorang tersebut. Nilai yang dimiliki seseorang tersebut berbeda-beda antara seseorang dengan orang yang lain, dan dipengaruhi oleh situasi baik di dalam maupun di luar lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja jika dikaitkan dengan usaha peningkatan kinerja pegawai, merupakan salah satu faktor pendorong. Akan tetapi, permasalahan yang mendasar adalah bagaimana meningkatkan kepuasan kerja para pegawai, agar dapat mencintai pekerjaannya, jika dicerminkan oleh disiplin dan prsetasi kerja. Kepuasan kerja dapat diukur melalui aspek pekerjaan itu sendiri, kualitas layanan, hubungan dengan teman sekerja, peluang promosi dan bayaran atau balas jasa. (Wibowo, 2014, hlm.140).

Kinerja pelayanan merupakan akumulasi hasil pelaksanaan suatu pekerjaan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai guna mencapai tujuan organisasi, serta dapat dinilai atau diukur keberhasilannya. Kinerja yang bisa diukur adalah kinerja yang ada pada suatu organisasi, karena dalam suatu organisasi terdapat orang-orang yang bekerja guna mencapai tujuan. Sejauhmana tujuan organisasi itu tercapai bisa menjadi ukuran pencapaian kinerja dalam suatu organisasi. Kinerja dapat diukur melalui aspek produktifitas, kualitas layanan, tanggapan, tannggug jawab, dan kepercayaan. (Sudarmanto, 2009, hlm.16).

Berdasarkan pemikiran seperti tersebut di atas, dapat diduga terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pelayanan dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah personel di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto. Selanjutnya dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian sebagai model penelitian tentang Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Personel Dalam Mendukung Pelaksanaan Operasi Bedah Di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto. Gambar kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 1, di bawah.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB. III

METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Posisi Studi

Penelitian yang berkaitan dengan tinjauan kepuasan kerja terhadap kinerja boleh jadi sudah banyak dilakukan para peneliti lain, sebagaimana yang telah diuraikan dalam hasil penelitian yang relevan yang disajikan pada bab terdahulu. Sebagian besar penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan wawancara menggunakan kuesioner dan pengamatan yang ditunjang dengan analisis statistik.

Penelitian yang ini tentang tinjauan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel, menggunakan metode kualitatif, yang pengembangan penalarannya ditunjang oleh logika bahasan tentang komponen penelitian yaitu kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto. Penalaran dalam penelitian ini, akan menggunakan perangkat analisis wawancara dengan informan kunci, kemudian dengan pengamatan tentang keadaan yang selama ini terjadi, serta melakukan telaah dokumen yang terkait dengan permasalahan penelitian tentang tinjauan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto.

III.2 Desain Penelitian

Menurut Munandar (2013, hlm.21), menyatakan bahwa : Metode penelitian adalah bagian dari metodologi penelitian, bila dalam metodologi penelitian menguraikan seluruh rencana, struktur dan prosedur, maka metode penelitian menguraikan bagaimana prosedur pemecahan masalah.

Sedangkan menurut Nawawi (2010, hlm.25), menyatakan bahwa : Metode penelitian tidak saja bertujuan memberikan peluang bagi penemuan kebenaran yang objektif, tetapi juga untuk menjaga agar pengetahuan dan pengembangan memiliki nilai ilmiah yang tinggi.

Metode penelitian merupakan hal yang sangat penting dan mendasar dalam penelitian, dan merupakan pedoman bagi peneliti untuk melakukan penelitiannya. Dengan metode penelitian, akan membantu peneliti dalam menjelaskan berbagai gejala yang ditemukan dalam obyek penelitian secara objektif, sistematis, dan rasional. Penelitian ini menggunakan “**Metode Pendekatan Kualitatif**”. Prosedur penelitian ini menghasilkan data berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hal ini didasarkan atas pertimbangan bahwa peneliti ingin memahami fenomena yang terjadi dalam organisasi dengan harapan dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi dalam organisasi. Dalam metode penelitian ini, dipergunakan juga seperangkat peralatan, cara dan dengan prosedur tertentu dalam melaksanakan penelitian.

Dalam penelitian ini prosedur pemecahan masalah dilakukan melalui penyelidikan dengan cara menggambarkan dan menafsirkan keadaan subyek atau obyek penelitian apa adanya sesuai data dan fakta yang ditemukan, dan diiringi dengan interpretasi yang rasional dari peneliti, serta didukung hasil wawancara dengan informan. Pertanyaan yang timbul dan menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini, berkaitan dengan : Bagaimana hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah.

III.3 Teknik Pengumpulan Data

II.3.1 Data Primer

Data primer, yaitu data yang secara langsung diperoleh dari hasil observasi di lokasi penelitian yaitu Instalasi Kamar Operasi. Kemudian data hasil wawancara dengan informan kunci di Instalasi Kamar Operasi, yang meliputi Pimpinan Instalasi, Dokter, Personel Perawat Bedah, dan Personel Administrasi. Teknik pengumpulan data primer, dilakukan dengan langkah berikut :

a. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan yang pada intinya adalah pengamatan langsung serta menjadi bagian dari kelompok yang diobservasi. Dalam observasi ini, peneliti datang ke tempat orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Berkaitan dengan observasi Sugiyono (2009, hlm.64) menyatakan bahwa: Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui setiap perilaku yang terlihat.

Selanjutnya ditambahkan lagi oleh Sugiyono (2009, hlm.67), bahwa manfaat observasi sebagai berikut : (1) Lebih mampu memahami konteks situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh.; (2) Memperoleh pengalaman langsung, jadi tidak dipengaruhi oleh pandangan sebelumnya, sehingga membuka kemungkinan melakukan penemuan.; (3) Dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati oleh orang lain, khususnya orang yang berbeda dalam lingkungan itu, karena telah dianggap “biasa” dan karena itu tidak akan terungkap dalam wawancara. (4) Akan menemukan hal-hal yang sedianya tidak terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena kemungkinan akan dapat merugikan nama lembaga. (5) Dapat menemukan hal-hal yang diluar persepsi responden, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif. (6) Memperoleh kesan-kesan pribadi, dan merasakan situasi sosial.

b. Wawancara

Wawancara yaitu pertanyaan lisan (*dialog*) yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dari responden secara langsung. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara. Peneliti akan memilih informan atau nara sumber yang dianggap mengetahui dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data.

Menurut pendapat Sugiyono (2009, hlm.72) yang menyatakan bahwa : Dengan wawancara, peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang responden dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak ditemukan melalui observasi.

III.3.2 Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil studi dokumentasi terhadap dokumen berkaitan dengan penelitian ini. Dokumen yang diperlukan merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan lainnya.

Studi dokumen merupakan cara pengumpulan data dengan cara melihat dokumen yang terdapat pada obyek penelitian untuk mendapatkan data sekunder atau pelengkap yaitu dengan cara memperhatikan dan mempelajari catatan-catatan, laporan dan lainnya. Surat-surat keputusan, surat perintah, surat edaran dan arsip yang memuat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian akan menjadi tambahan data untuk dianalisis. Hal ini senada dengan Sugiyono (2009, hlm.82) menyatakan: Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara.

III.4 Subyek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Informan Kunci (*Key Informant*) dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informant yang dipilih adalah orang yang benar-benar mengetahui informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, dan merupakan informant kunci atau disebut dengan Informan Kunci. Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dalam bentuk transkrip hasil interview/wawancara. Jumlah Informan Kunci yang dipilih untuk menjadi responden dalam penelitian ini, disajikan dalam tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Jumlah Informan Kunci

No	Informan Kunci	Jumlah
1	Dokter di Instalasi Kamar Operasi	3
2	Personel Administrasi di Instalasi Kamar Operasi	2
3	Personel Perawat Bedah di Instalasi Kamar Operasi	7
	Jumlah	12

Informan Kunci, dipilih atas dasar ciri atau sifat tertentu, dan dipandang memiliki pengetahuan, serta orang yang memiliki hubungan dengan subyek dan obyek penelitian. Deskripsi Informan Kunci, sebagai berikut :

- a. Informan Kunci nomor urut satu adalah 3 (tiga) Dokter Bedah yang bertugas secara fungsional di Instalasi Kamar Operasi. Para Dokter tersebut dianggap mengetahui kinerja pelayanan personel, kemampuan, keterampilan personel di Instalasi Kamar Operasi.
- b. Informan Kunci nomor urut dua adalah 2 (dua) Personel Administrasi pada Instalasi Kamar Operasi, yang secara langsung melaksanakan pelayanan

administrasi, dan sekaligus juga mengetahui kinerja pelayanan personel, kemampuan, keterampilan personel di Instalasi Kamar Operasi.

- c. Informan Kunci nomor urut tiga adalah 7 (tujuh) Personel Perawat Bedah yang bertugas secara fungsional di Instalasi Kamar Operasi, yang secara langsung melaksanakan pelayanan operasi bedah, dan sekaligus juga mengetahui kinerja pelayanan personel, kemampuan, keterampilan personel di Instalasi Kamar Operasi.

Untuk melakukan wawancara kepada Informan Kunci, maka peneliti telah mempersiapkan butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang akan diberikan kepada subyek penelitian dalam hal ini para Informan Kunci. Secara garis besar disajikan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan Instrumen Penelitian, yang menjadi dasar bagi pengembangan pertanyaan-pertanyaan dalam Pedoman Wawancara, yang, disajikan dalam bentuk Kisi-Kisi Pedoman Wawancara seperti dalam tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

Instrumen Penelitian	Aspek	Pedoman Wawancara
Kinerja Pelayanan	Produktifitas	Ketaatan terhadap jam kerja
		Efisiensi dan efektifitas
	Kualitas layanan	Ketaatan terhadap peraturan
		Tanggung jawab
	Tanggapan	Koordinasi
		Penyelesaian pekerjaan
	Tanggung jawab	Tanggung jawab dan semangat kerja
		Peran pimpinan
	Kepercayaan	Tugas luar dan penanganan komplain
		Kondisi yang diharapkan
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	Kondisi tugas-tugas
		Ketersediaan personel dan fasilitas kerja
	Kualitas layanan	Kemampuan dan keterampilan
		Hasil kerja
	Kualitas hubungan dengan teman sekerja	Kerjasama
		Tanggapan pimpinan

III.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut pendapat Sugiyono (2009, hlm.209) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui :

- a. Melakukan pengamatan secara resmi, terfokus dan terstruktur untuk memperoleh informasi yang lengkap, sehingga dapat menggali dan menemukan informasi sebanyak–banyaknya sesuai kebutuhan.
- b. Melakukan pengamatan secara lebih teliti dan cermat, sehingga dapat mengetahui dinamika seputar masalah yang sedang diteliti dan menangkap perspektif informasi sesuai tujuan penelitian, serta kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Selanjutnya Sugiyono (2009, hlm.330) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi, yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap obyek penelitian, untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu sumber informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, ditempuh dengan langkah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi tentang situasi penelitian.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

III.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

III.6.1 Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari pengumpulan data, selanjutnya diolah, sehingga dapat menghasilkan informasi yang akan digunakan dalam menganalisis data. Pengolahan data dimulai dengan penataan data mentah, baik yang diperoleh dari hasil wawancara (data primer) maupun telaah dokumen (data sekunder) serta observasi. Untuk menghindari kekeliruan, data-data tersebut diklasifikasikan sesuai dengan materi data. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, disusun dalam bentuk transkrip wawancara, sekaligus dibuat kesimpulan sementara. Bila kesimpulan sementara belum memuaskan, maka dicari atau dikumpulkan kembali

data yang diperlukan sampai mendapatkan data yang lengkap untuk dianalisis. Tahapan pelaksanaan pengolahan data mengikuti langkah sebagai berikut :

- a. Penataan data, merupakan tahap awal dari pengolahan data, peneliti pada tahap ini melakukan kegiatan, seperti membuat instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, dan observasi.
- b. Editing data, merupakan tahap memeriksa data yang telah diperoleh di lapangan, apakah data yang ada salah, atau tidak lengkap, atau kurang. Pada tahap ini peneliti harus benar memeriksanya, karena kalau salah, atau tidak lengkap, atau kurang, maka data akan sulit dianalisis. Jika data untuk menganalisis dirasakan kurang atau salah, maka dilakukan pengumpulan data tambahan guna melengkapi data yang salah atau tidak lengkap.
- c. Tabulasi data, merupakan kegiatan mengolah data dalam bentuk tabulasi, atau bentuk grafik, atau bentuk gambar.

III.6.2 Teknik Analisis Data

Setelah kegiatan pengolahan data selesai, maka kegiatan selanjutnya adalah analisa terhadap data yang sudah disajikan. Sebelum mengadakan analisis dan perhitungan data, dibuat Rencana Analisis Data. Data yang telah dianalisis dibandingkan dengan teori-teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, agar dapat ditarik satu kesimpulan dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini jawaban informan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat-kalimat dan pertanyaan- pertanyaan penelitian.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar, sehingga dapat dirumuskan hipotesa kerja seperti yang diinginkan data. Data yang diperoleh melalui wawancara dan telaah dokumen, dianalisis melalui langkah berikut :

- a. Peringkasan data, dimana data mentah diedit, dan disederhanakan.
- b. Data yang disajikan secara tertulis, digunakan untuk memahami apa sebenarnya yang terjadi dalam organisasi.
- c. Menarik kesimpulan atas pola kecenderungan dan penyimpangan yang ada dalam fenomena, kemudian membuat prediksi atas kemungkinan selanjutnya.