BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan-tujuan yang hendak dicapai dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya yang ada dalam organisasi. Istilah Sumber daya manusia merujuk pada orang-orang yang ada didalam organisasi. Mereka membuat tujuan-tujuan, inovasi dan mencapai tujuan-tujuan organisasi.Arti penting upaya-upaya sumber daya manusia adalah bermuara dari kenyataan bahwa orang-orang (manusia) merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi.

Betapapun pabrik, perlengkapan, aset-aset, financial adalah sumber daya-sumber daya yang dibutuhkan organisasi, orang-orang atau sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam organisasi. Mereka mengimplementasikan potensi dan kreatifitas yang mereka miliki untuk tujuan-tujuan organisasi, tanpa orang-orang yang efektif tampaknya mustahil bagi organisasi untuk meraih tujuan-tujuannya. Sumber daya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dapat dikategorikan atas empat macam sumber daya yakni :

1. Finansial
2. Fisik
3. Manusia
4. Kemampuan teknologi dan sistem.[1]

---

[1] Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 1997) hal.2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Organisasi/perusahaan tidak akan dapat memaksimalkan produktifitas dan labanya tanpa adanya anggota atau karyawan-karyawan yang berdedikasi dan berkualitas terhadap keinginan organisasi atau perusahaan. Untuk itu sumber daya manusia membuat sumber daya-sumber daya yang lainnya berjalan.[2]

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM memiliki potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk dapat mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformative, yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Kepercayaan masyarakat merupakan implementasi sebuah persepsi yang mereka tangkap dari apa yang mereka lihat dan rasakan.

Dari setiap jasa yang digunakan maupun produk suatu produktifitas sebuah organisasi yang mereka konsumsi timbul asumsi mengenai produk atau jasa tersebut. Berdasarkan pengalaman itu, pelanggan mengevaluasi kinerja produk atau jasa secara keseluruhan. Dari apa yang masyarakat dapatkan *Lele* and *Sheth* (1991) mengungkapkan bahwa: *Customer Satisfaction is key to long term profitability and keeping the customer happy iseverybody's business.* (Kepuasan pelanggan adalah kunci menuju keuntungan jangka panjang dan memberikan kesenangan kepada pelanggan merupakan tugas tiap orang).

---

[2] *Ibid*, hal.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perkembangan teknologi dewasa ini dapat meningkatkan persaingan antar organisasi atau perusahaan , tingginya tingkat persaingan yang terjadi menuntut setiap organisasi atau perusahaan untuk dapat meningkatkan sumber daya-sumber daya manusia yang mereka dimiliki. Mengingat keberadaan konsumen merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan setiap organisasi atau perusahaan, maka perusahaan menyadari betapa sentralnya peranan konsumen. Perusahaan harus mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen dalam usahanya agar konsumen mendapatkan kepuasan yang optimal.

Begitu juga dengan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, mereka senantiasa memperhatikan kualitas setiap sumber daya manusia yang mereka miliki. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas dari operasional kegiatan rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika sukodono. Karena daya saing organisasi-organisasi luar yang sejenis ataupun tidak sejenis selalu meningkatkan dan mengembangkan segala hal yang berkaitan dengan organisasi yang menaungi mereka.

Maka dari itu, untuk dapat bersaing dan tetap eksis maka diperlukan sumber daya manusia handal yang dapat menjadi senjata atau kekuatan untuk menjaga stabilitas dari perkembangan organisasi. Persepsi masyarakat tentang kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat yang pernah maupun masih menggunakan jasa dari Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Sedika Sukodono, dari pelayanan yang mereka dapatkan baik dari segi kualitas pelayanan kesehatannya maupun sikap yang ditunjukkan oleh karyawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika sukodono dapat menghasikan sebuah persepsi atau anggapan tentang baik buruknya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, *Zeithaml, Parasuraman dan Berry* telah mengidentifikasikan lima dimensi dari pelayanan yang berkualitas, antara lain adalah:

1. Kehandalan (Kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan dengan handal dan akurat)
2. Kepastian pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan
3. Berwujud (fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional)
4. Empati (tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan)
5. Kepekaan (kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera).[3]

Dengan begitu jika pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat bersifat positif maka ini akan berakibat baik bagi organisasi, dengan adanya kepuasan dari beberapa masyarakat yang pernah menggunakan layanan kesehatan ini akan tersebar dengan sendirinya kepada masyarakat yang lainnya, dari individu ke individu yang lain, dari mulut ke mulut informasi tentang keberadaan serta kualitas sumber daya yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono secara tidak langsung akan berkembang.

---

[3] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* ,(Jakarta: PT. Prenhallindo.1997) , hal. 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut;

1. Apakah ada pengaruh tentang kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono?
2. Sejauh mana pengaruh tentang kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan sumber daya unit poli umum rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika dengan kepercayaan masyarakat sukodono.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap kepercayaan masyarakat Sukodono.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah;

1. Manfaat Teoritis

   Untuk memenuhi tugas akhir dalam memperoleh gelar S1 di Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, menambah pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang juga dapat bermanfaat bagi generasi yang akan datang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bisa jadi masukan bagi pengelola atau pihak Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia unit poli umumnya agar persepsi masyarakat dapat menghantarkan pada kepercayaan yang masyarakat berikan pada Rumah Sakit sehingga masyarakat bisa menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit.

3. Manfaat sosial

Mampu memberikan manfaat bagi anggota masyarakat agar tidak salah dalam menyikapi keberadaan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono. Sehingga masyarakat dapat menerima dengan terbuka keberadaan rumah sakit ini dengan positif.

E. Definisi Operasional

a. Definisi Operasional

Untuk menghindari salah pengertian dalam memahami judul "Pengaruh Tentang Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Unit Poli Umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sukodono". Maka kiranya perlu dijelaskan istilah-istilah atau kata-kata yang terdapat di dalam judul tersebut.

1. Pengaruh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengaruh adalah suatu bentuk keterkaitan antara dua variabel atau lebih dimaksimalkan yang mempunyai tendensi atau nilai ukur. Dalam penelitian ini, maksud dari penulis adalah keterkaitan antara persepsi masyarakat tentang kualitas sumber daya manusia dengan tingkat kepercayaan masyarakat.

2. Kualitas Layanan
3. Kualitas sumber daya manusia

Kualitas sumber daya manusia adalah variabel bebas atau pengaruh yang diberi tanda (X).

Menurut Edwin B. Flippo "manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat".[4]Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan dalam kualitas sumber daya manusia yang dapat diberi pengertian tidak hanya menyangkut aspek ketrampilan atau kekuatan fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya dan pengalaman atau kematangan dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya.[5]

4. Kepercayaan Masyarakat

---

[4] T. Hani Handoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (yogyakarta.: BUMN Aksara, 1996) Hal. 3

[5] Dawam Raharjo, *Intelektual, Inteligensia dan Perilaku Politik Indonesia Bangsa*, (bandung: Mizan, 1999) hal. 355

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepercayaan masyarakat adalah variabel terikat atau terpengaruhi yang diberi tanda (Y).

Kepercayaan masyarakat timbul karena adanya persepsi yang dilahirkan dari pengalaman penggunaan barang atau jasa, dari pengalaman itulah muncul sikap yang diimplementasikan dalam suatu tindakan, jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono maka semakin positif persepsi masyarakat, dan ini membawa perkembangan yang positif pula bagi Rumah Sakit, sebaliknya semakin menurun kualitas sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono maka semakin negatif pula persepsi masyarakat dan ini bisa berdampak buruk bagi eksistensi Rumah Sakit itu sendiri.

Untuk bisa meyakinkan serta mendapatkan kepercayaan masyarakat pihak manajemen Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono harus membuat manajemen pemasaran, hal ini bisa dilakukan dengan menggunakan jasa periklanan untuk bisa mengeksplor keungggulan-keunggulan yang dimiliki Rumah Sakit dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki maupun dengan mengedepankan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan jasa kesehatan dalam Rumah Sakit. *Peter Drucker* mengemukakan bahwa tugas utama organisasi atau perusahaan adalah "untuk menciptakan pelanggan". *Lee Iacocca* juga mengemukakan gagasan yang sama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketika ia mengatakan bahwa satu-satunya jaminan pekerjaan yang dimiliki oleh setiap orang di dalam organisasi atau perusahaan berasal dari kualitas produktifitas,[6] yang dimaksud disini adalah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono dan kepuasan pelanggan.

Banyak organisasi yang berfokus pada kepuasan tertinggi karena para pelanggan yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapatkan penawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap merk, bukan hanya preferensi rasional. hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Pelanggan benar-benar puas bila ia tidak hanya datang kembali tetapi membawa serta seseorang.[7]

Dari hasil tersebut dengan sendirinya masyarakat cenderung merekomendasikan Rumah Sakit yang telah memberikan kepuasan dalam pelayanan terhadap teman, keluarga maupun koleganya, pemasaran yang berlangsung dari mulut ke mulut itulah yang membawa Rumah Sakit pada perkembangan yang positif, dengan begitu masyarakat yang belum pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono memiliki harapan yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman

[6] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997) hal. 52
[7] Armen J. Fabodian, *The Customer Is Always Right (Terjemah)*, Singapore.: Mc. Graw- Hill Book, 1997. hal 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengguna pelayanan kesehatan sebelumnya, nasihat teman dan kolega serta janji informasi pemasaran yang telah disampaikan membawa mereka untuk datang dan menggunakan jasa pelayanan kesehatan dengan senang hati.

F. Kerangka Teori dan Hipotesis

a. Kerangka Teoritik

1. Tinjauan Tentang Persepsi Kualitas Sumber Daya Manusia

Pembangunan suatu organisasi atau lembaga memerlukan asset pokok yang disebut dengan sumber daya (*resources*), baik sumber daya alam (*Natural resources*), maupun sumber daya manusia (*human resources*).Begitu juga dalam pelaksanaannya, setiap organisasi harus memperhatikan dengan metode apa mereka akan mengimplementasikan dari setiap sumber daya manusia yang dimilikinya agar masyarakat/konsumen tidak salah dalam mempersepsikan keberadaan organisasi tersebut.

Seseorang yang termotivasi siap untuk melakukan suatu perbuatan, yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap situasi yang dihadapinya. Dengan kata lain, apabila kualitas layanan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu lembaga semakin efektif dan efisien maka persepsi masyarakatpun semakin positif dan dengan demikian masyarakatpun akan percaya bahwa setiap kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persaingan yang dihadapi oleh kebanyakan perusahaan dalam berbagai industri tampaknya semakin ketat, Perebutan "tempat" dihati para konsumen akan mempengaruhi kebutuhan perusahaan di pasar. Perusahaan akan mendapatkan tempat dihati konsumen apabila segala yang ditawarkannya sesuai dengan kebutuhan yang konsumen kehendaki, karena itulah para produsen harus betul-betul memahami tentang perilaku konsumennya.

Berbicara masalah sumber daya manusia, sebenarnya dapat kita lihat dari dua aspek, yakni kualitas dan kuantitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia yang kurang penting kontribusinya dalam perkembangan organisasi dibandingkan dengan aspek kualitas. Bahkan kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik akan menjadi beban perkembangan suatu organisasi.

Pembahasan tentang kualitas sumber daya manusia merupakan masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik dan buruknya kehidupan manusia sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Oleh sebab itu pembinaan sumber daya manusia menjadi masalah utama bagi kelangsungan dan perkembangan organisasi.

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam usaha organisasi untuk mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia juga menunjang organisasi dengan karya, bakat, dorongan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kreatifitas. Betapapun sempurnanya aspek ekonomi dan teknologi, tanpa aspek manusia kiranya sangat sulit tujuan-tujuan organisasi dapat dicapai. Manusia telah menunjukkan perhatian yang meningkat terhadap aspek sumber daya yang mereka miliki.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Soekidjo Notoatmodjo, kualitas sumber daya manusia adalah menyangkut dua aspek, yakni aspek fisik (kualitas fisik), dan non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir, dan ketrampilan-ketrampilan lainnya.[8]

Sedangkan menurut Dawam Raharjo, mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah tidak hanya ditentukan oleh aspek ketrampilan atau kekuatan tenaga fisiknya akan tetapi ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalamannya, kematangan dan sikapnya. Dan lebih lanjut mengenai aspek biologi, arti penting unsur fisik menjadi menonjol kembali. Dikemukakan, antara lain bahwa masukan gizi atau nutrisi yang berasal dari makanan, ikut menentukan mutu sumber daya manusia, misalnya mempengaruhi kecerdasan, disamping ketrampilan fisiknya.[9]

Beberapa pendapat mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dapat dikembangkan melalui aspek fisik dengan peningkatan kesehatan maupun non fisik dengan pelatihan dan pendidikan.

---

[8] Soekodjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*,(Jakarta: PT. Rineka cipta, 1998) hal 4

[9] Dawam Raharjo, *Intelektual, Inteligensia dan Perilaku Politik Bangsa*,(Bandung: Mizan, 1999) hal 355

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber daya manusia adalah salah satu unsur masukan *(input)* yang bersama dengan unsur lainnya seperti bahan, modal, mesin, dan teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran *(output)* berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Dari pengertian beberapa ahli diatas, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa pengertian persepsi masyarakat tentang kulaitas sumber daya manusia adalah perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir, mental, dan ketrampilan-ketrampilan yang lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

a. Ciri-ciri Kualitas Sumber Daya Manusia

Merujuk pada masalah tentang kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolak ukur yang dapat dijadikan patokan atau perbandingan agar dapat diketahui dan dapat menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadi seseorang.

Seperti halnya yang dikemukakan oleh Sudarwan Danim dalam bukunya yang berjudul *"Transformasi Sumber Daya Manusia"* bahwa kualitas sumber daya manusia yang dikehendaki pada era pembangunan jangka panjang tahap dua, dan tentunya saja seterusnya adalah sumber

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik (kesehatan) dan kualitas intelektual (pengetahuan dan ketrampilan), dan kualitas mental spiritual/kejuangan).[10]

Sedangkan pengertian yang dikemukakan oleh Selo Sumarjan yang dikutip oleh Sudarwan Danim dalam bukunya "*Transformasi Sumber Daya Manusia*" bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia yang kita inginkan dibedah atas dasar kualitas fisik (kesehatan, kekuatan jasmani, ketrampilan dan ketahanan) dan kualitas non fisik (kecerdasan, kemandirian, ketekunan, kejujuran, dan akhlak).

Menurut Sudarwan Danim dalam bukunya "Transformasi Sumber Daya Manusia" beliau mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:[11]

1. Kualitas fisik dan kesehatan meliputi:
   a. Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
   b. Memiliki postur tubuh yang baik yang disebabkan oleh peningkatan gizi yang baik
   c. Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi.
2. Kualitas intelektual (pengetahuan dan ketrampilan)meliputi:
   a. Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
   b. Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta ketrampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat local, nasional maupun internasional.

---

[10] Sudarwan Danim, *Transformasi Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hal 44
[11] *Ibid*, hal 45-46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu, (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.

d. Memiliki pengetahuan dan ketrampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.

2. Tinjauan Tentang Kepercayaan Masyarakat

1. Peran masyarakat/konsumen

Suatu lembaga atau organisasi yang disebut dengan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui sarana baik dalam bentuk kualitas sumber daya manusia maupun teknologi yang menunjang keberhasilannya, dengan mengutamakan pelayanan demi kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa dalam suatu lembaga, sehingga muncul sebuah sikap yang menggambarkan tentang penilaian kognitif yang baik maupun yang tidak baik, perasaan-perasaan emosional yang melahirkan adanya kepercayaan atas kualitas yang ditawarkan oleh suatu lembaga.

Dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara persepsi masyarakat tentang kualitas sumber daya manusia dengan tingkat kepercayaan masyarakat dalam suatu lembaga atau organisasi. Dengan kata lain, apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu lembaga semakin efektif dan efisien maka persepsi masyarakatpun semakin positif dan dengan demikian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakatpun akan percaya bahwa setiap kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Persaingan yang dihadapi oleh kebanyakan perusahaan dalam berbagai industri tampaknya semakin ketat, Perebutan "tempat" dihati para konsumen akan mempengaruhi kebutuhan perusahaan di pasar. Perusahaan akan mendapatkan tempat dihati konsumen apabila segala yang ditawarkannya sesuai dengan kebutuhan yang konsumen kehendaki, karena itulah para produsen harus betul-betul memahami tentang perilaku konsumennya.

Untuk itu dalam setiap organisasi bukan hanya harus memperhatikan para pesaingnya dalam upaya memuaskan pasar sasarannya, tetapi juga memperhatikan sejumlah besar lapisan masyarakat umum yang menaruh perhatian. Apakah mereka itu menerima metode-metode perusahaan tersebut dalam menjalankan usahanya atau tidak. Karena kegiatan organisasi mempengaruhi minat kelompok lain, kelompok-kelompok tersebut menjadi masyarakat umum yang sangat penting bagi organisasi.

Pengertian masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut:

"Masyarakat adalah kelompok yang mempunyai minat nyata atau yang masih terpendam atau yang memberikan dampak terhadap kemampuan organisasi untuk mencapai sasarannya."[12]

---

[12] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (PT. Gelora Aksara Pratama, 1996), hal. 183

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL

Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada lembaga atau lebih tepatnya *"customers acceptance"* merupakan suatu asset bagi suatu lembaga atau organisasi. Masyarakat mempunyai kebebasan untuk memilih *(customers franchise)* produk atau jasa yang mereka butuhkan, merek yang mereka senangi, maupun penjual yang mereka percayai. Konsumen masing-masing akan selalu berusaha untuk memuaskan kebutuhannya yang beraneka ragam. Sekali perusahaan mendapatkan kepercayaan ini sangat sulit bagi perusahaan lain untuk bisa mengalihkan perhatian masyarakat terhadap mereka. Sebaliknya, perusahaan tidak dapat mengabaikan, dan meremehkan kepercayaan yang telah diberikan kepadanya. Bagaimanapun "loyal"nya masyarakat, mereka tidak akan mau dikecewakan.[13]

2. Perilaku konsumen

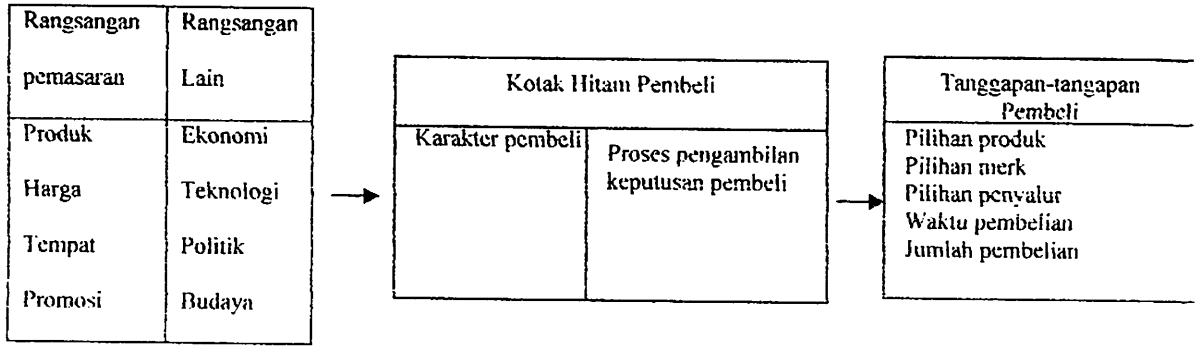
Pada tahap permulaan, para pemasar dapat memperoleh suatu pengertian yang jelas mengenai konsumen, melalui pengalaman sehari-hari pada waktu menjual sesuatu kepada para konsumen. Setelah perusahaan dan pasar semakin besar, hilanglah peluang para pembuat keputusan pemasaran untuk dapat berhubungan langsung dengan para pelanggan. Dalam tahap selanjutnya, para manajer berpaling pada kegiatan penelitian konsumen. Disini para manajer membuat rangsangan pemasaran

[13] Marwan Asri, *Marketing*,(Yogyakarta: PT. AMPYKPN, 1991), hal 43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mendapatkan jawaban dari rangsangan yang diberikan oleh konsumen, titik tolak mereka adalah model rangsangan jawaban (*stimulus-respons)* yang diperlihatkan dalam gambar berikut:

Tabel 1.1



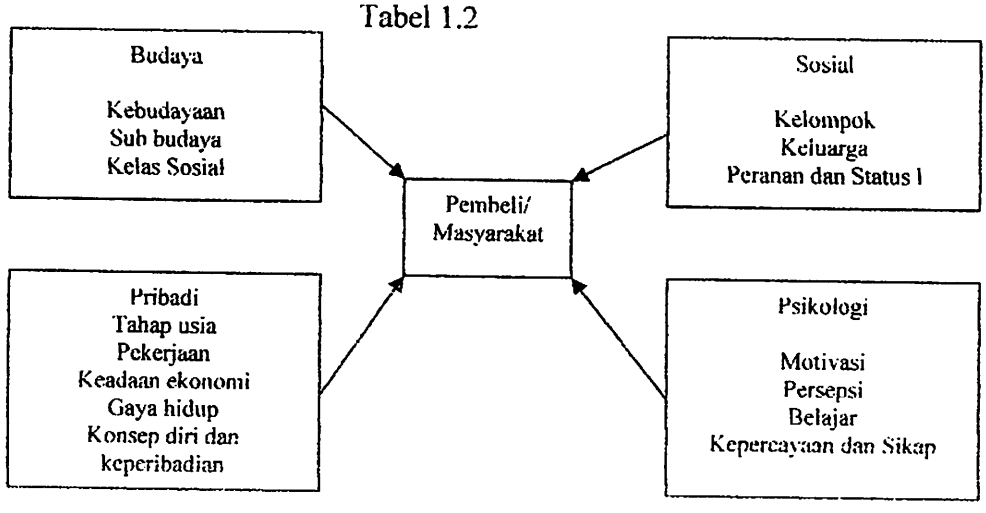
Tugas para pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kotak hitam pembeli, di antara rangsang dan jawaban. Kotak hitam pembeli mengandung dua komponen. Pertama, ciri-ciri pembeli yang mempunyai pengaruh utama bagaimana seorang pembeli bereaksi terhadap rangsangan itu. Kedua, Proses keputusan pembeli yang mempengaruhi hasil keputusan.

a. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

Sesuai yang tertera pada gambar 1.1 yang menunjukkan bahwa keputusan konsumen untuk membeli tidak dalam sebuah tempat yang terisolasi dari lingkungan sekitar, maka perilaku membeli mereka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologis. Sebagian besar faktor itu tidak dapat dikendalikan oleh pemasar, namun harus diperhitungkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.2



Kita ketahui bersama bahwasannya seseorang akan percaya dengan kualitas atau mutu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/organisasi apabila mereka mendapatkan apa yang mereka butuhkan secara efektif dan efisien, dalam hal ini pelayanan dalam suatu organisasi/perusahaan menjadi satu hal yang sangat signifikan. Gambar 1.2 menunjukkan bahwa keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa atau untuk membeli suatu produk tidak dalam sebuah tempat yang terisolasi dari lingkungan sekitar. Perilaku membeli mereka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang antara lain:

1. Faktor-faktor Kebudayaan

Faktor-faktor budaya memberi pengaruh yang signifikan terhadap tingkah laku masyarakat, hal ini dapat kita lihat dengan jelas pada

a. Kebudayaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Faktor-faktor kebudayaan berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Kebudayaan adalah faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar, jika makhluk yang lebih rendah perilakunya sebagian diatur oleh naluri, maka perilaku manusia sebagian besar adalah dipelajari. Anak yang dibesarkan dalam sebuah masyarakat mempelajari seperangkat nilai dasar, persepsi, preferensi, dan perilaku melalui sebuah proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan berbagai lembaga penting lainnya.

b. Sub-budaya

Setiap budaya memiliki kelompok-kelompok sub-budaya yang lebih kecil, yang merupakan identifikasi dan sosialisasi yang khas untuk perilaku anggotanya. Sub-budaya dapat dibedakan menjadi empat bagian yang antara lain adalah:

1) Kelompok-kelompok kebangsaan
2) Kelompok-kelompok keagamaan
3) Kelompok-kelompok ras
4) Kelompok-kelompok geografisnya.

c. Kelas Sosial

Pada dasarnya semua masyarakat memiliki lapisan-lapisan sosial yang terkadang berupa sistem kasta dimana para anggota kasta yang berbeda memikul peranan tertentu dan mereka tidak dapat mengubah keanggotaan kastanya, akan tetapi lebih sering

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lapisan sosial itu berbentuk kelas sosial. Kelas sosial adalah Sebuah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang, dan para anggota dalam setiap jenjang itu memiliki nilai, minat dan tingkah laku yang sama.[14]

Beberapa ciri-ciri kelas sosial, yakni:

1) Orang yang berada dalam setiap kelas sosial cenderung lebih berperilaku serupa daripada orang yang berasal dari dua kelas sosial yang berbeda.
2) Seseorang dipandang mempunyai pekerjaan yang rendah atau tinggi sesuai dengan kelas sosialnya.
3) Kelas sosial sesorang ditentukan oleh beberapa variabel, seperti jabatan, pendapatan, kekayaan, pendidikan, dan orientasi terhadap nilai, dari pada hanya berdasarkan sebuah variabel.
4) Seseorang mampu berpindah dari satu kelas sosial ke kelas sosial yang lainnya dalam masa hidupnya.

Kelas sosial menunjukkan perbedaan pilihan produk, jasa atau merk dalam suatu bidang tertentu, untuk itu para pemasar memusatkan usahanya pada sebuah kelas social.

2. Faktor-faktor Sosial

Perilaku seorang konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial yang antara lain:

---

[14] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 1996), hal. 233

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kelompok Referensi

Sebuah kelompok referensi bagi seseorang adalah kelompok-kelompok yang memberikan pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang. Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh berbagai kelompok, yang antara lain adalah:

1) Kelompok keanggotaan yakni kelompok yang memberikan pengaruhh secara langsung kepada seseorang.
2) Kelompok aspirasi yakni kelompok yang ingin dimasuki seseorang dan menjadi anggotanya.
3) Kelompok Disosiasi yakni Suatu kelompok ynag nilai-nilai dan perilkunya ditolak oleh seseorang.

b. Keluarga

Para anggota keluarga sangat mempengaruhi seseorang untuk dapat menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/organisasi. Keluarga dapat dibedakan menjadi dua macam[15]

1) Keluarga sebagai sumber orientasi dan
2) Keluarga sebagai sumber keturunan.

c. Peranan dan Status

Kedudukan seseorang dalam setiap kelompok dapat dijelaskan dalam pengertian peranan dan status. Setiap peranan

[15] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 1996), hal. 236

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membawa satu status yang mencerminkan penghargaan umum yang diberikan sesuai dengan itu oleh masyarakatnya.

3. **Faktor Pribadi**

Keputusan seseorang untuk menggunakan jasa atau membeli suatu produk juga dipengaruhi oleh ciri-ciri kepribadiannya, termasuk usia dan daur hidupnya, pekerjaannya, kondisi ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri.

4. **Faktor Psikologis**

Pilihan konsumen juga dipngaruhi oleh empat faktor psikologis, antara lain:

a. Motivasi

Teori motivasi *Maslow* menjelaskan bahwa seseorang didorong oleh kebutuhan tertentu pada waktu tertentu.[16] Kebutuhan manusia tersusun dalam sebuah jenjang, dari tingkatan yang paling mendesak sampai yang kurang mendesak.

Teori motivasi *Herzberg* mengembangkan teori dua faktor motivasi, adalah faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan dan faktor-faktor yang menyebabkan adanya kepuasan.[17]

---

[16] Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality (terjemah)* (New York: Harper and Row, 1954), hal. 80-106

[17] Frederick Herzberg, *Work and Nature of Man(terjemah)*. (New York: John Wiley, 1984), hal. 141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Persepsi

Seseorang yang termotivasi siap untuk melakukan suatu perbuatan, yang dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi yang dihadapinya. Seseorang dapat muncul dengan persepsi yang berbeda terhadap obyek rangsangan yang sama karena tiga proses yang berkenaan dengan persepsi, yaitu:

1. Penerimaan rangsangan secara selektif.
2. Perubahan makna informasi secara selektif.
3. Dan mengingat sesuatu secara selektif.

c. Belajar

Sewaktu orang berbuat, mereka belajar. Belajar menggambarkan perubahan dalam perilaku seseorang individu yang bersumber dari pengalaman.[18] Para ahli teori belajar mengatakan bahwa perubahan perilaku seseorang terjadi melalui keadaan saling mempengaruhi antara dorongan. Rangsangan *(stimuli)*, petunjuk-petunjuk penting jawaban *(clues)*. faktor penguat *(reinfor cement)* dan tanggapan *(responses)*.

d. Kepercayaan dan Sikap

Melalui perbuatan dan belajar, orang memperoleh kepercayaan dan sikap. Hal ini selanjutnya mempengaruhi tingkah laku masyarakat dalam menggunakan jasa atau

[18] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 1996), hal. 250

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membeli suatu produk.. Suatu kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu..[19]

Sebuah sikap menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional, dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama kurun waktu tertentu terhadap beberapa obyek atau gagasan.[20]

b. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang masih harus diuji kebenarannya secara empiric hipotesis merupakan jawaban sementara atas pernyataan penelitian, yang kebenarannya akan diuji berdasarkan data yang dikumpulkan.[21]

Adapun peneliti menggunakan hipotesis H0 dan H1, maksudnya adalah:

H1 = Atau disebut juga hipotesis kerja, yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara variabel X dengan variabel Y, sehingga dalam penelitian ini hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:" Adanya pengaruh antara kualitas sumber daya manusia unit poli umum rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono."

---

[19] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 1996), hal. 251

[20] David Krech, Richard S. Crutchfield, dan Egerton, *Individual in Society (terjemah)*, (New York: Mc Graw-Hill, 1962), bab 2

[21] Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), cet III, hal 26-27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H0 = Atau disebut hipotesis statis, yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y. jadi hipotesisnya dapat dinyatakan: "Tidak ada pengaruh antara kualitas sumber daya manusia unit poli umum rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sukodono."

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan guna menjawab persoalan yang dihadapi.

Menurut Koentjaraningrat dalam bukunya *metode-metode penelitian masyarakat* menyatakan "metode adalah cara atau jalan sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah kerja atau belajar untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan."[22]

Berdasarkan pengertian diatas, maka metode penelitian adalah cara kerja yang digunakan peneliti dalam usaha mencari, mengumpulkan, mengelola data dan memformulasikan dalam bentuk laporan atau tulisan ilmiah.

---

[22] Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*,(Jakarta: Gramedia, 1991), hal 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Yaitu mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian populasi. Yaitu penelitian yang memakai obyeknya dengan mengambil sampel dari populasi yang ada pada Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

2. Obyek Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, yang beralamatkan di jalan Sawo no. 2 Dungus-Sukodono-Sidoarjo, telp. (031) 8830989, Email: rsbb-anwarmedikasukodono@yahoo.com

3. Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dengan demikian tidak dilakukan terhadap seluruh populasi, melainkan terhadap sebagian populasi tersebut. Apabila ditinjau dari Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa, "Apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Apabila

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subyeknya lebih dari 100 dapat diambil sampelnya antara 10-15 % atau 20-25%.[23]

Akan tetapi dalam penelitian ini subyek yang dimaksud disini adalah masyarakat yang pernah atau masih menggunakan jasa pelayanan kesehatan unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono yang memiliki jumlah yang tidak terbatas, untuk itu peneliti menggunakan teknik *Accident*, yakni meneliti populasi yang pernah atau masih menggunakan jasa pelayanan kesehatan unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono. Dengan Quota yang telah ditentukan oleh peneliti yakni 100 responden.

1. Variabel dan Indikator Penelitian

a. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan peneliti yaitu variabel bebas dan variabel terikat (tergantung).

1) Variabel Bebas, yaitu variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung, sementara variabel bebas berada pada posisi yang lepas dari pengaruh variabel tergantung.[24] Biasanya variabel bebas ini diberi tanda (X). Pada penelitian ini adalah kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono. Sedangkan obyek penelitiannya adalah masyarakat

[23] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,(Jalarta: Rineka Cipta, 1993), hal 108

[24] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta:Prenada Media, 2005), hal 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang pernah atau sedang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

2) Variabel tergantung atau terikat

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.[25] Biasanya variabel terikat ini diberi tanda (Y). Pada penelitian ini yaitu kepercayaan masyarakat, sedangkan obyek penelitiannya adalah masyarakat yang pernah atau masih menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin unit poli umum Anwar Medika Sukodono.

b. Indikator Penelitian

Adapun indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian:

1. Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia
   a. Kehandalan (Kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan dengan handal dan akurat)
   b. Kepastian pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen
   c. Berwujud (Fasilitas seperti: tata ruang, keberseihan, pencahayaan dan peralatan operasional serta penampilan karyawan yang profesional)
   d. Empati (Tingkat perhatian pribadi/karyawan terhadap para konsumen)

[25] Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*,(Bandung: PT, Remaja Rosda Karya, 1999), hal 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Kepekaan (Kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan segera)

2. Kepercayaan Masyarakat

a. Kepuasan

b. Kesediaan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan

c. intensitas yang tinggi

d. Kesediaan menginformasikan dan menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

a. Metode Kuesioner atau angket

Sebagian besar penelitian umumnya menggunakan metode kuesioner. Angket adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan berupa formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban (respon) tertulis seperlunya.[26] Sedangkan menurut S. Nasution angket atau questioner adalah alat penelitian berupa daftar pernyataan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.[27]

Dalam teknik ini penulis membagikan angket yang berupa pernyataan yang telah di siapkan sebelumnya dan diberikan kepada masyarakat sebagai populasi. Pernyataan ini merupakan bentuk dari

[26] Karrtini Kartono, *Pengantar Metode Research*,(Bandung: Alumni, 1980), hal 200
[27] S. Nasution, *Metode Research*, (Bandung; Jemmars, 1991), hal 169

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada indikator variabel bebas dan terikat. Dengan angket ini diharapkan mampu memperoleh hasil berupa tanggapan dari para responden tentang kualitas layanan sumber daya manusia di unit .poli umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika dan tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

b. Metode Observasi

Metode observasi (pengamatan) adalah salah satu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap obyek, baik secara langsung atau tidak langsung.[28]

Dari metode observasi ini, peneliti akan membuat pengamatan untuk memperoleh data tentang kondisi atau situasi rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika sukodono, baik dari kondisi lapangan, aktifitas yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit maupun aktifitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien.

c. Metode Interview

Metode interview atau wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan, yang bertujuan memperoleh informasi. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto "Metode Interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka, yaitu antara penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden.[29]

---

[28] Muhammad Ali, *Penelitian Pendidikan, Prosedur dan Strategi*,(Bandung: Angkasa, 1985), hal 81

[29] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka cipta, 1993

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam metode ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan sumber data, yaitu dengan pimpinan rumah sakit dan para masyarakat yang pernah atau masih menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit tersebut, guna mendapatkan data yang berkaitan dengan rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika sukodono khususnya mengenai system pelayanan yang ada di rumah sakit dan lain sebagainya, yang nantinya dapat berguna bagi pewawancara.

d. Metode Dokumen

Metode Dokumen adalah laporan tertulis tentang suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa dan ditulis dengan sengaja untuk menyimpan atau meneruskan keterangan mengenai peristiwa tersebut.[30]

Metode ini dimaksudkan untuk memperoleh data Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono tentang sejarah, struktur, visi dan misi, sarana dan prasarana serta mencari dokumen lain yang penting yang terkait dengan penelitian.

6. Pengujian Validitas Instrumen

a. Pengujian Validitas Konstruksi

Pengujian tentang validitas instrument ditujukan untuk mengetahui tentang kevalidan jawaban dari pernyataan-pernyataan yang ditujukan kepada responden, dalam hal ini setelah instrument di konstruksikan tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan

[30] Winarno Suramad, *Dasar dan Teknik Research*, Bandung: Tarsito, 1975.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan para ahli, jumlah para ahli minimal tiga orang. Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrument dapat digunakan tanpa adanya perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirubah total.[31]

Setelah pengujian konstruksi dari para ahli dan pengalaman empiris dilapangan selesai, maka dilanjutnykan dengan uji coba instrument, yang mana instrument tersebut diuji cobakan pada sampel dimana populasi diambil. Jumlah responden yang digunakan untuk menguji kevalidan instrument adalah sekitar 30 responden. Setelah data ditabulasikan maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan melakukan analisis faktor, yaitu mengkorelasikan antar skor item instrument dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total.

Begitu juga dengan cara pengujian untuk kualitas sumber daya manusia di unit poli umum rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika sukodono, dalam pengukuran *construct validity* melalui analisis faktor terhadap instrument untuk mengukur variabel kualitas sumber daya manusia di unit poli umum rumah sakit bedah dan bersalin anwar medika sukodono, berdasarkan teori yang diambil terdapat indikator kualitas pelayanan, yang meliputi pengalaman, ketrampilan, ketangkasan dan ketepatan dan lain sebagainya, yang kemudian dari beberapa indikator dibuat beberapa pertanyaan atau

[31] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: PT, Alfabeta, 2007.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pernyataan yang nantinya akan ditujukan kepada masyarakat guna mendapat respon atau jawaban yang dibutuhkan.

Variabel tentang kepercayaan masyarakatpun terdapat indikator-indikatornya, yakni: kepuasan yang didapatkan, kesediaan kembali menggunakan jasa, intensitas yang tinggi, dan kesediaan menginformasikan kepada orang lain untuk dapat menggunakan jasa pelayanan yang tersedia. yang kemudian dibuat beberapa pertanyaan atau pernyataan untuk mendapat jawaban dari responden.

Instrumen yang telah dibuat diberikan kepada responden sedikitnya lima orang untuk dapat menjawabnya (Dalam prakteknya menggunakan 30 orang). Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa analisis faktor dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor faktor dengan skor total, bila korelasi setiap faktor tersebut di atas 0,3, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Jadi berdasarkan analisis faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik. Berikut adalah tabel yang menggambarkan mengenai pengujian validitas konstruksi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.3

Data kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika dan tingkat kepercayaan masyarakat.

No. Res.	Skor factor 1 untuk butir no:			Jml 1 (X^1)	Skor factor 2 untuk butir no:				Jml 2 (X^2)	Jml Total (Y)
	1	2	3		1	2	3	4		
1	3	4	3	10	3	3	2	4	12	22
2	4	3	2	9	4	3	4	4	15	24
3	1	2	1	4	3	2	1	2	8	12
4	3	3	3	9	4	4	3	3	14	23
5	2	2	4	8	3	1	2	1	7	15

Jadi dalam hal ini ada tujuh koefisien korelasi yang perlu dihitung. Bila korelasi dibawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang, diganti dengan instrument yang lain yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dan sebaliknya jika korelasi di atas 0,3 maka butir instrument tersebut dinyatakan valid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.4

Hasil perhitungan pengujian validitas konstruk

No.	r hitung	r kritis	Keputusan
r^1y	0,95	0,30	Valid
r^2y	0,79	0,30	Valid
r^3y	0,22	0,30	Tidak valid
r^4y	0,73	0,30	Valid
r^5y	0,79	0,30	Valid
r^6y	0,84	0,30	Valid
r^7y	0,83	0,30	Valid

b. Pengujian Validitas Isi

Untuk instrument yang akan mengukur efektifitas pelaksanaan program, maka pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument dengan rancangan yang telah ditetapkan. Secara teknis pengujian validitas konstruksi dan validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrument, atau matrik pengembangan instrument. Dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan nomor butir (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dari indicator. Dengan kisi-kisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

instrument itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis.[32]

c. Pengujian Validitas Eksternal

Validitas eksternal diuji dengan cara membandingkan (untuk mencari kesamaan) antara kriteria-kriteria yang ada pada instrument dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Instrumen penelitian yang mempunyai validitas eksternal yang tinggi akan mengakibatkan hasil penelitian yang mempunyai tingkat validitas eksternal yang tinggi pula. Penelitian mempunyai validitas eksternal bila hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada sampel lain dalam populasi yang diteliti. Untuk dapat meningkatkan validitas eksternal instrument, maka dapat dilakukan dengan memperbesar jumlah sampel.

7. Teknik Analisis Data

Proses analisis data merupakan salah satu metode untuk menemukan jawaban atas pernyataan dari perihal perumusan-perumusan yang diperoleh dari obyek penelitian.[33]

Analisis data dimaksudkan untuk mengkaji pengujian hipotesis yang diajukan oleh penulis. Data yang telah dihasilkan dikumpulkn akan diseleksi, dikelompokkan serta disajikan, setelah itu di analisis sesuai dengan bentuk dan jenis data.

Tujuan dari analisis data adalah untuk mencari keabsahan data tersebut dan mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang

[32] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: PT, Alfabeta, 2007), hal 129

[33] Marzuki, *Metode Research*,(Yogyakarta: BPE UII, 1986), hal 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan. Dalam analisis data ini penulis menggunakan teknik analisis statistic dengan cara menggunakan rumus *Produk moment* dengan menggunakan rumus singkat, karena rumus ini digunakan untuk mencari hubungan (korelasi) antara dua variabel X dan Y. Peneliti mengutip argumentasinya Anas Sudijono, beliau memaparkan beberapa keriteria agar kita bisa menggunakan teknik korelasi *produk moment* apabila peneliti dihadapkan dengan kenyataan berikut ini:[34]

1. Variabel yang dikorelasikan berbentuk gejala atau data yang bersifat kontinyu.
2. Sampel yang diteliti mempunyai sifat homogen, atau setidak-tidaknya mendekati homogen.
3. Regreasinya merupakan regreasi linier.

Rumus Product Moment.[35]

$$rXY = \frac{N.\Sigma XY(\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N.\Sigma X^2-(\Sigma X^2)\}\{N.\Sigma Y^2-(\Sigma Y)^2\}}}$$

[34] *Ibid*, hal 190-191

[35] Drs. M Subana, M. Pd – Sudrajat, S. Pd, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*,(Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), hal 177

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

rXY : Angka indek korelasi "r" product moment

N : Number of cases

XY : Jumlah hasil perkalian antar skor X dan Y

X : Jumlah seluruh skor X

Y : Jumlah selutuh skor Y

Σ : SIGMA atau jumlah

Dari perhitungan rumus diatas kemudian di konsultasikan dengan "r "table, jika rxy lebih besar dari pada "r" table, maka hipotesis nihil (H0) di tolak dan hipotesis kerja (H1) di terima. Dan jika rxy lebih kecil dari pada table, maka hipotesis nihil (H0) diterima dan hipotesis kerja (H1) di tolak. Setelah itu, untuk menjawab rumusan masalah yang kedua yaitu sejauh mana pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono, nilai rxy yang lebih besar dari "r" table, kemudian di konsultasikan dan diinterpretasikan menurut pedoman sebagai berikut:[36]

[36] Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hal 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.5

Pedoman Penilaian Hasil Perhitungan Rumus *Product Moment*

Besarnya Nilai "r"	Interpretasi
0,00-0,20	Sangat Rendah
0,20-0,40	Rendah
0,40-0,70	Cukup
0,.70-0,90	Tinggi
0,90-1,00	Sangat Tinggi

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh kesimpulan yang utuh dan terpadu pembahasan yang disajikan terbagi dalam beberapa bab. Masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, dengan rincian sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Tujuan Penelitian

D. Manfaat Penelitian

E. Batasan Konsep dan Definisi Operasional

F. Sistematika Pembahasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II. KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Pustaka

B. Kajian Teoritik

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

B. Obyek Penelitian

C. Sumber dan Jenis Data

D. Teknik Sampling

E. Variabel dan Indikator Penelitian

F. Pengujian Validitas Instrumen

G. Teknik Pengumpulan Data

H. Teknik Analisis Data

BAB IV. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

B. Penyajian Data

C. Pengujian Hipotesis dan Analisis

D. Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V. PENUTUP

A. Simpulan

B. Saran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id