

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Rumah Sakit

2.1.2 Pengertian Rumah Sakit

Terdapat beberapa kajian mengenai definisi Rumah Sakit, namun secara garis besar memiliki makna yang sama yakni setiap rumah sakit memiliki fungsi utama yaitu untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (UURI) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Organisasi Rumah Sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi Rumah Sakit dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*).

2.2.2 Klasifikasi Rumah Sakit

Dijelaskan juga dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, bahwa berdasarkan pengelolaannya Rumah Sakit dapat dibagi atas :

- a. Rumah Sakit Pemerintah,
- b. Rumah Sakit Pemerintah Daerah, maupun
- c. Rumah Sakit swasta.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan dalam

- a. Rumah Sakit Umum, adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

- b. Rumah Sakit Khusus, adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Rumah Sakit Umum sebagaimana dimaksud di atas tersebut diklasifikasikan menjadi:

- a. Rumah Sakit Umum Kelas A; merupakan Rumah Sakit yang telah mampu memberikan pelayanan kedokteran Spesialis dan Sub Spesialis secara luas, sehingga dapat menjadi rujukan tertinggi / pusat.
- b. Rumah Sakit Umum Kelas B; merupakan Rumah Sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Spesialis dan Sub spesialis namun terbatas.
- c. Rumah Sakit Umum Kelas C; merupakan Rumah Sakit yang telah mampu memberikan pelayanan kedokteran Spesialis namun terbatas. Tipe ini biasanya mampu menampung rujukan dari puskesmas.
- d. Rumah Sakit Umum Kelas D; merupakan Rumah Sakit yang hanya bersifat transisi dan dengan hanya memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Dan tipe ini biasanya setara dengan Puskesmas.

2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Persaingan pada era globalisasi semakin tajam, sehingga suatu perusahaan dituntut untuk terus menerus mengembangkan diri. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu elemen yang harus terdapat pada sebuah perusahaan. MSDM mencakup kegiatan pengangkatan, pengembangan hingga pemberhentian SDM berdasar standar profesionalisme.

Ada banyak referensi tentang pengertian dari MSDM ini. Salah satunya menurut Marwansyah (2010), yang mengemukakan bahwa MSDM merupakan pendayagunaan SDM di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi – fungsi perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pengembangan SDM perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

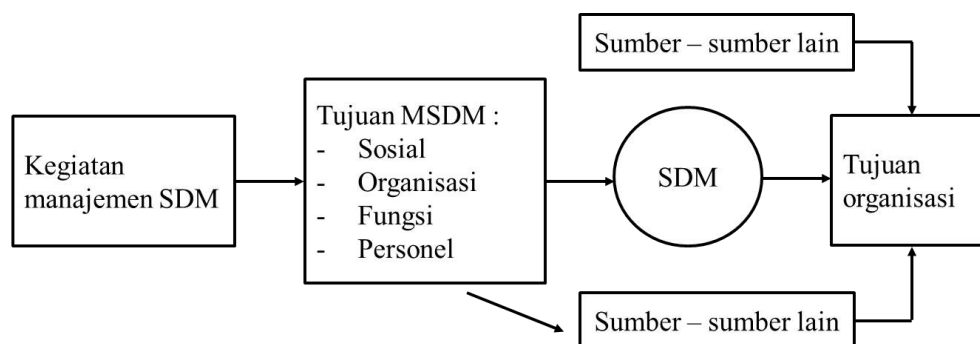
Manajemen personalia atau MSDM adalah manajemen terhadap kerja SDM yaitu bagaimana mengelola dan mengatur SDM di dalam perusahaan.

Dengan demikian, MSDM merupakan suatu kegiatan mengatur sumber daya yang dimiliki perusahaan, agar potensi fisik dan psikis yang ada di dalam diri SDM dapat dimanfaatkan dengan baik tentunya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perusahaan. Apabila perusahaan mampu memimpin dengan baik para SDM nya, maka tujuan perusahaan mudah dicapai (Manullang, 2001).

Sementara itu setidaknya MSDM memiliki tiga tujuan utama, yaitu: (Schuler *et al*, 1997)

1. Memperbaiki tingkat produktivitas.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek – aspek legal.

Kegiatan MSDM merupakan bagian dari proses manajemen sumber daya yang paling sentral, dan merupakan rantai kunci dalam mencapai tujuan keseluruhan organisasi. Dan berikut merupakan skema sistem atau rantai kegiatan dari MSDM menurut Notoatmojo (2015):



Gambar 2.1 Skema Rantai Kegiatan MSDM menurut Notoatmojo (2015)

Dari skema diatas menunjukkan bahwa MSDM mendukung tercapainya tujuan – tujuan. Berikut ini identifikasi dari kegiatan MSDM berdasarkan tujuannya sesuai dengan skema pada gambar diatas :

1. Tujuan Sosial :
 - a) Kepatuhan
 - b) Pelayanan yang diperlukan
 - c) Hubungan union

2. Tujuan Organisasi :
 - a) Perencanaan SDM
 - b) Pelayanan yang diperlukan
 - c) Seleksi
 - d) Pelatihan dan pengembangan
 - e) Penempatan
 - f) Pengawasan kegiatan – kegiatan
 - g) Penghargaan
3. Tujuan Fungsi :
 - a) Penempatan
 - b) Pengawasan kegiatan – kegiatan
 - c) Penghargaan
4. Tujuan Personel :
 - a) Pelatihan dan pengembangan
 - b) Penempatan
 - c) Kompensasi
 - d) Pengawasan kegiatan – kegiatan
 - e) Penghargaan

Peningkatan pemahaman tentang Manajemen Sumber Daya Manusia sangat diperlukan, agar SDM dapat memberikan sumbangan yang optimal untuk keberhasilan operasional organisasi dan perusahaan. Tentunya dengan cara mengatur SDM secara profesional, sehingga diharapkan mampu menghasilkan pekerjaan yang produktif pula.

2.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Ada beberapa fungsi dari dijalankannya sebuah manajemen sumber daya manusia di suatu perusahaan. Diantaranya sebagai berikut: (Sutrisno, 2009).

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkiakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur SDM dengan menetapkan pembagian kerja, dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan untuk memberi petunjuk kepada SDM, agar mau kerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada SDM agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan SDM yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan dapat membantu terwujudnya tujuan.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan SDM agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai rencana. Bila terdapat penyimpangan maka akan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian SDM meliputi kehadiran kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral SDM melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada SDM sebagai imbalan jasa yang diberikannya kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan SDM, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan di lain pihak SDM dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit di dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar SDM, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang SDM dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan SDM, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik – baiknya dalam mengelola SDM, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

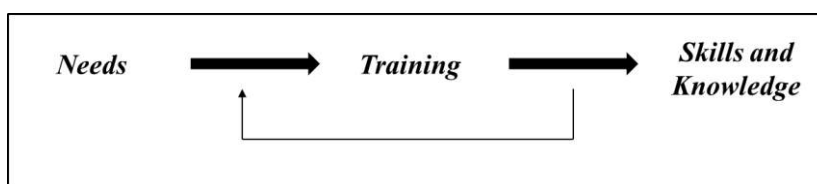
2.3. Pelatihan

Dalam mencapai suatu tujuan, perusahaan harus memiliki fungsi pengembangan dan pendayagunaan terhadap SDM dan juga organisasi atau perusahaan itu sendiri. Pelaksanaan pelatihan merupakan salah satu cara pengembangan SDM yang diharapkan dapat menjadikan sarana sebagai

penambahan informasi, terutama yang berhubungan dengan pengetahuan baru bagi SDM.

Pelatihan atau *training* adalah salah satu bentuk proses pendidikan, dengan melalui *training* sasaran belajar atau sasaran pendidikan akan memperoleh pengalaman belajar yang akhirnya akan menimbulkan perubahan perilaku mereka. Pelatihan menunjukkan kepada penambahan pengetahuan dan keterampilan SDM atau tenaga kerja yang sudah ada, agar SDM melaksanakan pekerjaan dengan baik dan efektif, serta menyiapkan mereka untuk pengembangan selanjutnya. Dengan demikian pelatihan dipakai sebagai salah satu cara atau metode pendidikan khusus di dalam meningkatkan atau menambah pengetahuan atau keterampilan SDM (Notoatmojo, 1989). Sedangkan ahli lain mengemukakan bahwa pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, yang mana tenaga non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu (As'ad, 2009).

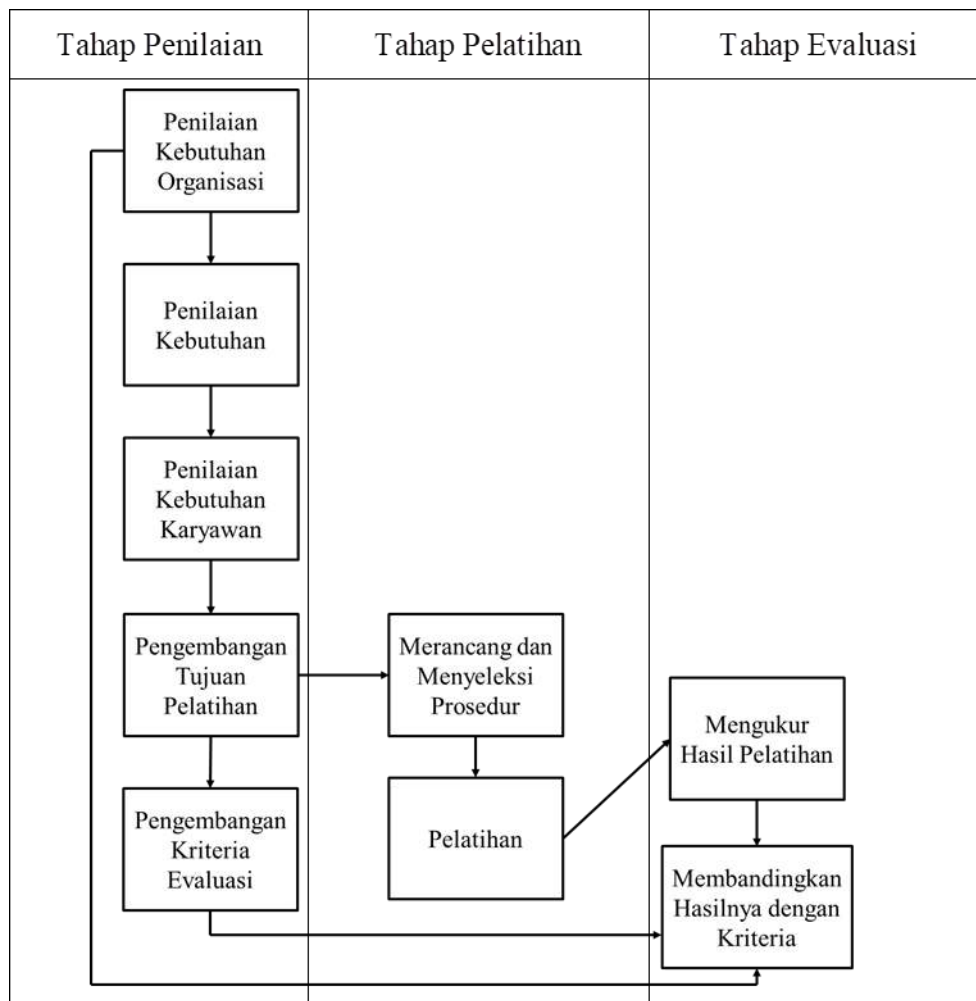
Dalam menjalankan proses pelatihan, perusahaan harus dapat menentukan terlebih dahulu kebutuhan apa yang akan di rencanakan, yang kemudian akan berpengaruh pada hasil yang akan diperoleh dari pelatihan tersebut. Seperti dalam buku *Manajemen Diklat* (Daryanto dan Bintoro, 2014) dijelaskan bahwa proses dari pelatihan adalah seperti berikut :



Gambar 2.2 Proses Pelatihan Menurut Daryanto dan Bintoro (2014)

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan bahwa pelatihan merupakan suatu bagian dari sistem organisasi yang berinteraksi dengan kegiatan – kegiatan organisasi. Kebutuhan pelatihan (*Needs*) telah diidentifikasi, kemudian pelatihan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Dalam konteks ini, pelatihan merupakan suatu bagian sentral dari pada kegiatan organisasi tersebut.

Sedangkan model Proses Pelatihan yang dijabarkan oleh Mangkuprawira (2007) adalah sebagai berikut :



Gambar 2.3 Penjabaran Proses Pelatihan Menurut Mangkuprawira (2007)

Untuk melaksanakan program pelatihan dan mewujudkan tujuan dan manfaatnya, perlu dilakukan analisis kebutuhan terlebih dahulu. Seperti di dalam model yang tertera diatas, membagi proses pelatihan menjadi Tahap Penilaian, Tahap Pelatihan, hingga Tahap Evaluasi.

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, juga menyebutkan bahwa salah satu fungsi Rumah Sakit adalah untuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Dari pelatihan dan pengembangan SDM itulah diharapkan dapat mengubah sikap

lama yang memungkinkan efektifitas kerja bertambah, diikuti dengan bertambahnya kemampuan ataupun keterampilan yang didapat.

Selain itu terdapat pula tujuan umum dari sebuah pelatihan menurut Moekijat (1993) adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.
2. Mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
3. Mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan keinginan bekerja sama dengan sesama karyawan.

2.3.1 Jenis dan Metode Pelatihan

Pelatihan bagi karyawan atau pegawai disuatu organisasi atau institusi biasanya dikelompokkan menjadi 2 yakni pelatihan sebelum menjalankan tugas atau pekerjaan (*pre-service training*), dan pelatihan setelah menjalankan tugas (*in service training*), (Notoatmojo, 2015).

1. Pre-Service Training:

Sebelum karyawan menjalankan tugasnya atau pekerjaannya, karyawan tersebut harus menjalani pelatihan yang biasanya disebut pelatihan pra-jabatan atau "*pre-service training*". Oleh sebab itu, pelatihan ini diikuti oleh para SDM baru atau calon SDM baru.

Tujuan pelatihan ini utamanya memberikan wawasan kepada para SDM baru tersebut terhadap organisasi atau institusi tempat mereka bekerja. Melalui pelatihan ini para SDM baru akan mengenal dan memahami visi, misi, dan budaya kerja (*corporate culture*) organisasi atau institusi sehingga akhirnya diharapkan para SDM ini dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik, loyal, dan penuh dedikasi.

2. In Service Training:

Pelatihan ini ditujukan kepada karyawan atau SDM yang sudah bekerja di berbagai unit atau divisi dari suatu organisasi atau institusi. Oleh sebab itu pelatihan ini disebut pelatihan dalam jabatan atau "*In Service Training*". Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan yang bersangkutan.

Di dalam pelatihan, ada beberapa teknik atau metode yang akan menjadi prinsip belajar dalam pelatihan agar menjadi lebih efektif. Dalam melaksanakan pelatihan ini ada beberapa metode yang dapat digunakan, antara lain metode *On The Job Training* dan *Off The Job Training*. (Hasibuan, 2005).

a. *On The Job Training*.

On The Job Training (OT) atau disebut juga pelatihan dengan instruksi pekerjaan sebagai suatu metode pelatihan dengan cara para pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi pekerjaan yang riil, dibawah bimbingan dan supervise dari karyawan yang telah berpengalaman atau terlatih. Dalam on the job training perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Adanya pembimbing yang bertanggung jawab atas keberhasilan calon karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Tersedianya waktu yang cukup agar dapat mencapai tingkat terampil atau mahir.
- 3) Sikap, perilaku SDM yang mendukung (antusias, rajin dan tekun).

b. *Off The Job Training*

Pelatihan di luar kerja (*Off the job training*) adalah pelatihan yang berlangsung pada waktu karyawan yang dilatih tidak melaksanakan pekerjaan rutin/biasa. Ada beberapa macam metode pelatihan *off the job training* : (Hasibuan, 2005) yaitu :

1) Ceramah Kelas dan Presentase Video

Ceramah adalah pendekatan terkenal karena menawarkan sisi ekonomis dan material organisasi. Partisipasi dan umpan balik dapat meningkat dengan adanya diskusi selama ceramah.

2) Pelatihan Vestibule.

Agar pembelajaran tidak mengganggu operasional rutin, beberapa perusahaan menggunakan pelatihan vestibule. Wilayah atau vestibule terpisah di buat dengan peralatan yang sama dengan yang digunakan dalam pekerjaan. Cara ini memungkinkan adanya transfer, repetisi, dan partisipasi serta material perusahaan bermakna dan umpan balik.

3) Simulasi.

Permainan simulasi dapat dibagi menjadi dua macam. Pertama, simulasi yang melibatkan simulator yang bersifat mekanik (mesin) yang mengandalkan aspek-aspek utama dalam suatu situasi kerja. Kedua, simulasi komputer. Metode ini sering berupa games atau permainan. Para pemain membuat suatu keputusan, dan komputer menentukan hasil yang terjadi sesuai dengan kondisi yang telah diprogramkan dalam komputer.

4) Belajar Terprogram.

Bahan-bahan pembelajaran terprogram adalah bentuk lain dari belajar mandiri. Biasanya terdapat program komputer atau cetakan booklet yang berisi tentang pertanyaan dan jawaban. Setelah membaca dan menjawab pertanyaan, pembaca langsung mendapatkan umpan balik kalau benar, belajar lanjut kalau salah.

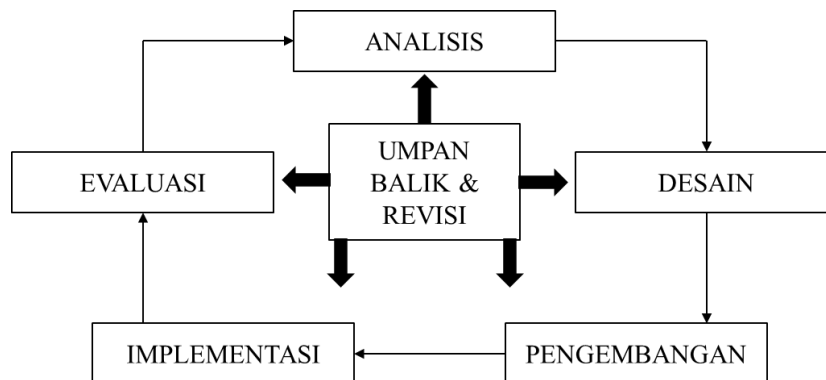
2.4. Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan dilakukan terhadap langkah – langkah kegiatan selama poses pelatihan berlangsung. Evaluasi proses dilakukan dengan mengungkapkan pendapat seluruh peserta tentang fasilitator, materi/isi, dan proses pelatihan (Hamalik, 2009).

Peranan sumber daya manusia untuk mencapai visi dan misi perusahaan menjadi sangat penting dan mempengaruhi pelaksanaan pelatihan tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa pelatihan membawa dampak bagi instansi. Untuk dapat melihat seberapa besar dampak perubahan dan manfaat yang diberikan setelah adanya pelatihan, maka perlu dilakukan evaluasi pelatihan. Evaluasi juga memiliki beberapa tingkatan yaitu evaluasi proses, evaluasi hasil, dan evaluasi dampak. Dan penelitian ini menganalisa dari segi evaluasi hasil (*outcome*).

Objek evaluasi merupakan program yang hasilnya memiliki banyak dimensi, antara lain kemampuan, kreativitas, sikap, minat, dan keterampilan. Melalui evaluasi dan tindak lanjut dari sebuah pelatihan, akan dapat diketahui manfaat dan dampak dari pelatihan tersebut (Daryanto & Bintoro, 2014).

Daryanto & Bintoro (2014) juga menyebutkan bagan Daur Manajemen Pelatihan dapat digambarkan seperti berikut :



Gambar 2.4 Daur Manajememen Pelatihan Menurut Daryanto & Bintoro (2014)

Daur manajemen pelatihan tersebut merupakan “Pendekatan Pelatihan Sistematis” (*Systematic Training Approach*). Pendekatan ini berkaitan dengan prosedur mengelola pelatihan, yang diawali dari adanya permasalahan yang dihadapi yang dapat mengganggu pencapaian tujuan yang diharapkan, sampai dengan evaluasi dan tindak lanjut yang sesuai dengan upaya pemecahan masalah melalui pelatihan (Daryanto & Bintoro, 2014).

2.5. Teori Lawrence Green

Evaluasi pelatihan yang dibahas dalam penelitian ini merupakan pengukuran pada tingkat pemahaman para SDM terhadap pelatihan yang telah diberikan berdasarkan klaifikasi faktor – faktor pada teori *Lawrance Green*. Teori ini membagi ke dalam 3 faktor yaitu Faktor Predisposisi (*Predisposing*), Faktor Pemungkin (*Enabling*), Dan Faktor Penguat (*Reinforcing*).

a. Faktor Predisposisi (*Predisposing*)

Faktor-faktor ini meliputi, pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap kesehatan, tradisi dan kepercayaan masyarakat terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan, sistem nilai yang dianut masyarakat, tingkat pendidikan, tingkat sosial ekonomi, dan sebagainya yang terwujud dalam pengetahuan, kepercayaan, sikap, persepsi, keyakinan, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2003).

1. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh oleh SDM sebelum bekerja. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir dan sikap seorang SDM.

2. Umur

Umur merupakan angka yang menunjukkan lama waktu hidup seseorang berdasarkan tanggal lahirnya.

3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan pembeda seseorang atas laki-laki dan perempuan.

4. Masa Kerja

Masa Kerja merupakan lama waktu seorang SDM bekerja pada suatu tempat. Masa kerja juga dapat menunjukkan bagaimana loyalitas seorang SDM pada tempat kerja.

5. Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan hasil mengingat suatu hal, termasuk mengingat kembali kejadian yang pernah dialami baik secara sengaja maupun tidak sengaja dan ini terjadi setelah orang melakukan kontak atau pengamatan terhadap suatu objek tertentu (Mubarak, 2007).

6. Sikap

Sikap adalah keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya (Widayatun, 2009).

b. Faktor Pendukung (*Enabling Factors*).

Faktor-faktor ini mencakup, prasarana, sarana atau fasilitas yang memungkinkan orang atau masyarakat yang bersangkutan mewujudkan apa yang diketahui, diyakini, dan disikapinya ke dalam bentuk perilaku (Hartono, 2010).

Fasilitas ini pada hakikatnya mendukung atau memungkinkan untuk terwujudnya perilaku kesehatan, maka faktor-faktor ini disebut faktor pendukung yang terwujud dalam lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas – fasilitas atau sarana – sarana kesehatan (Notoatmodjo, 2003).

1. Sarana Prasarana

Menurut Moenir (1992) yang di maksud dengan sarana prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama / pembantu dalam pelaksanaan kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Moenir juga membagi sarana dan prasarana menjadi 3 yakni :

- a) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
- b) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam proses produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
- c) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

2. Lingkungan Kerja

Menurut Simanjuntak (2003) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perakas yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

3. Sosialisasi

Pelayanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, di mana, dan bagaimana pelayanan kesehatan itu dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit (Muninjaya, 2012).

c. Faktor Penguat (*Reinforcing*).

Faktor-faktor ini yang terwujud meliputi, faktor sikap dan perilaku tokoh masyarakat, tokoh agama, sikap dan perilaku para petugas termasuk petugas kesehatan atau petugas lain, yang merupakan kelompok referensi dari perilaku masyarakat. Termasuk juga undang-undang, peraturan-peraturan baik dari pusat maupun pemerintahan daerah yang terkait dengan kesehatan (Notoatmodjo, 2003).

1. Peran Manajemen

Dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management* (George R. Terry, 2005) menyebutkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Kebijakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebijakan merupakan konsep dan asas yang menjadi garis dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, serta cara bertindak.

2.6. Skala Likert

Skala *Likert* merupakan skala yang banyak digunakan karena skala ini memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka setiap pilihan jawaban bisa diberi skor/nilai. Skor 1 bisa diberikan pada jenjang jawaban terendah, dan 5 untuk jawaban tertinggi.

Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah dengan teknik skala *Likert*. Skala *Likert*

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiono, 2009).

Dengan skala ini responden diberikan pilihan jawaban dari tingkat yang positif sampai dengan yang negative. Yakni dengan menggunakan nilai sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1;
- b. Kurang Setuju (KS) dengan skor 2;
- c. Cukup Setuju (CS) dengan skor 3;
- d. Setuju (S) dengan skor 4;
- e. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5.