

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Persepsi Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit, dijelaskan bahwa Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai salah satu organisasi yang kompleks, rumah sakit dalam melakukan kegiatan pelayanan memerlukan pengelolaan yang baik. Begitu banyak orang terlibat, dengan berbagai profesi dan latar belakang pendidikan yang begitu heterogen. Setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan tentu mempunyai cara pandang atau persepsi masing-masing yang berdasarkan bidang tugas dan tanggung-jawabnya.

Sesuai dengan perkembangan jaman, harus ada penyesuaian kegiatan pelayanan yang perlu terus ditingkatkan kualitasnya. Penerapan standar akreditasi rumah sakit mendorong setiap karyawan untuk selalu belajar melakukan perbaikan. Menurut Sutoto (2013), menyatakan bahwa proses akreditasi rumah sakit dilakukan untuk menciptakan budaya keselamatan dan budaya kualitas di rumah sakit.

Kegiatan karyawan harus dikoordinasikan secara baik, sesuai dengan prinsip manajemen. Seperti yang diungkapkan Robbin & Coulter (2012), bahwa manajemen mempunyai pengertian suatu kegiatan yang melibatkan aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaannya

dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Menurut Selanno (2014) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi individu dalam organisasi adalah persepsi. Pendapat Ferwerda (2011), bahwa ketika karyawan memiliki persepsi positif terhadap perubahan lingkungan bekerja, umumnya bersedia bekerja ekstra atas nama organisasi.

Karyawan rumah sakit yang mempunyai persepsi positif terhadap standar akreditasi akan berupaya melaksanakan pekerjaan sesuai yang diharapkan rumah sakit. Meskipun beberapa hal dapat terasa menambah beban pekerjaan dan memakan waktu lebih lama. Tetapi dengan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan akan membuat karyawan tetap konsisten untuk melakukan pekerjaan sebaik mungkin. Menurut Kaswan (2015), bahwa komitmen merupakan masalah hati/emosi, yang berarti orang berorientasi pada hasil yang diharapkan organisasi, mampu berusaha menghadapi berbagai hambatan dalam melakukan pekerjaan.

a. Manfaat/pentingnya Akreditasi rumah sakit

Menurut Sutoto (2013) bahwa penerapan standar akreditasi akan mendatangkan manfaat bagi pasien, rumah sakit dan karyawan. Kondisi tersebut mengharuskan adanya perubahan paradigma rumah sakit dengan standar akreditasi baru. Hal yang perlu menjadi perhatian adalah tujuan utama penerapan standar akreditasi adalah untuk peningkatan mutu dan keselamatan pasien, sehingga standar akreditasi harus dinamis, peran direktur rumah sakit sangat sentral, pelayanan berfokus pada pasien, keselamatan pasien harus

commit to user

diutamakan, perlu kesinambungan pelayanan, upaya perbaikan terus menerus, mendorong kepatuhan terhadap standar prosedur operasional (SPO).

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu dan keselamatan pasien, ada kewajiban rumah sakit untuk selalu diakreditasi secara periodik. Seluruh karyawan rumah sakit harus mulai diarahkan dengan pemahaman atau persepsi tentang akreditasi rumah sakit versi 2012, sebagai salah satu upaya mendorong kinerja karyawan yang berkualitas.

Rumah sakit dapat dinyatakan terakreditasi setelah dinilai oleh lembaga independen, yang diharapkan lebih obyektif dalam penilaian penerapan standar. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit, pada pasal 1 disebutkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit adalah pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri, setelah dinilai bahwa rumah sakit itu memenuhi Standar Pelayanan Rumah Sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit secara berkesinambungan.

Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit, juga menyebutkan bahwa tujuan akreditasi rumah sakit, yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, meningkatkan keselamatan pasien rumah sakit, meningkatkan perlindungan bagi pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit sebagai institusi dan mendukung program Pemerintah di bidang kesehatan.

Pelayanan yang dilakukan rumah sakit berpedoman buku Instrumen Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 yang diterbitkan oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Sebanyak 323 standar dan 1237 elemen penilaian harus dipelajari dan dipatuhi oleh rumah sakit. Sejumlah standar tersebut terbagi dalam 4 kelompok dan 15 bab. Pembagian standar menurut kelompok, yaitu Kelompok Standar Pelayanan Berfokus pada Pasien, Kelompok Standar Manajemen Rumah Sakit, Sasaran Keselamatan Pasien Rumah Sakit, Sasaran *Milenium Development Goals*.

Penelitian yang dilakukan Yildiz & Kaya (2014) dinyatakan bahwa hasil kerja yang berkualitas mempunyai korelasi positif terhadap manfaat akreditasi dan partisipasi para karyawan. Penelitian yang dilakukan Diab (2011) disimpulkan bahwa persepsi perawat dan dokter, mempunyai sikap positif terhadap standar akreditasi. Penelitian yang dilakukan oleh Abolfotouh *et al.*, (2014) menyimpulkan bahwa terdapat peningkatan kualitas perawatan pasien yang dikaitkan dengan kepemimpinan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Theo (2009) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh bermakna antara persepsi pimpinan tentang mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat terhadap tingkat kepentingan pelaksanaan akreditasi rumah sakit.

Manfaat akreditasi seperti yang disampaikan oleh Sutoto (2013) yaitu :

- 1) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit.

- 2) menyediakan lingkungan kerja yang lebih aman dan efisien bagi karyawannya.
- 3) sebagai modal negosiasi dengan pihak asuransi kesehatan.
- 4) lebih mendengarkan/menghormati hak hak pasien dan keluarga serta melibatkan mereka sebagai partner dalam proses pelayanan.
- 5) membangun *learning culture* dari laporan-laporan insiden keselamatan pasien (IKP) untuk perbaikan sistem pelayanan.

b. Persepsi

Manusia mengenal lingkungannya dengan menggunakan panca indera, yang meliputi penglihatan, perabaan, pendengaran, pengecapan dan pembauan. Kegiatan yang mengorganisasi informasi dari lingkungan disebut sebagai persepsi. Jadi persepsi merupakan proses kognisi. Proses tersebut membantu individu dalam memilih, menyimpan dan menginterpretasi rangsangan menjadi gambaran alam yang komprehensif. Hal itu terjadi setiap kali ada rangsangan yang mengaktifkan panca-indra. Disamping itu, persepsi juga melibatkan kognisi (pengetahuan), termasuk melakukan interpretasi benda, simbol dan dengan orang-orang yang mempunyai pengalaman yang sesuai (Gibson, *et al.*, 2012).

Pengertian menurut Kotler & Keller (2012) bahwa, persepsi merupakan proses seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan terhadap informasi yang diterimanya, yang selanjutnya tercipta gambaran yang mempunyai makna. Sebutan persepsi dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia, diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau suatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

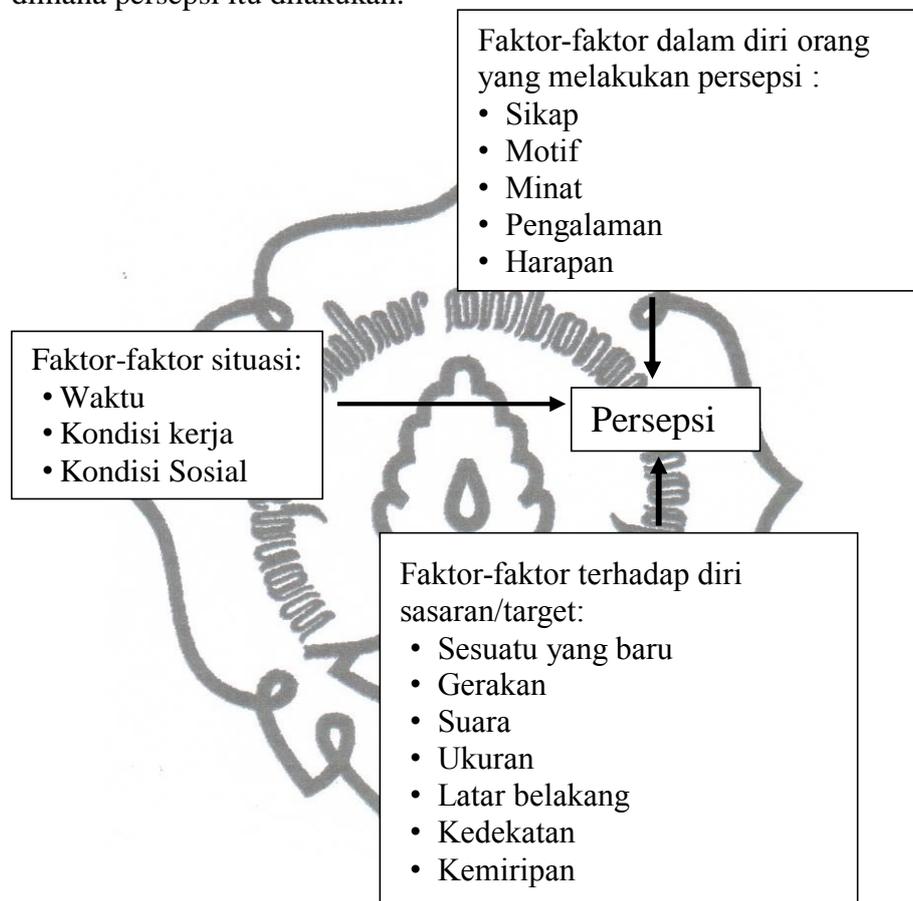
Beberapa pengertian diatas dapat dikatakan bahwa persepsi adalah proses aktif yang berupa pengolahan informasi dari lingkungan yang berupa stimulus, yang diterima melalui alat indera dan diteruskan ke otak untuk diseleksi, diorganisasikan sehingga menimbulkan penafsiran atau interpretasi yang berupa penilaian dari penginderaan atau pengalaman sebelumnya.

Proses yang dialami setiap individu tentu terjadi secara berbeda. Setiap manusia sejak kecil, telah mengalami proses interaksi dengan lingkungannya banyak hal terjadi pada setiap orang. Banyak kejadian yang dialami oleh manusia akan membentuk persepsi, sebagai upaya untuk beradaptasi dengan lingkungannya.

Proses pembentukan persepsi pada individu dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kotler & Keller (2012) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah adanya katakarakteristik orang yang dipersepsikan dan faktor situasional, yang tentunya dapat berbeda.

Robbins & Judge (2013) mengatakan seseorang dapat berperilaku sesuai dengan persepsi yang dimiliki. Masing-masing individu bila memandang pada satu benda yang sama, dapat mempunyai persepsi berbeda-beda. Ada beberapa faktor-faktor yang berperan dalam membentuk persepsi seseorang. Persepsi dalam beberapa hal dapat dipengaruhi dari pihak pelaku

persepsi (*perceiver*), sementara pada lainnya dapat berada pada obyeknya atau target yang dipersepsikan, disamping itu dapat terjadi dalam konteks situasi dimana persepsi itu dilakukan.



Sumber : (Robbins & Judge, 2013), *Organizational Behavior*.

Gambar II.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi

Kondisi manusia yang beragam terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya akan membuat persepsinya menjadi berbeda-beda. Organisasi yang dibentuk terdiri lebih dari dua orang tentu juga dapat mempunyai beragam persepsi. Menurut Sutradhar (2014) dinyatakan bahwa diantara yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku organisasi adalah adanya persepsi yang dimiliki setiap anggota organisasi.

commit to user

2. Partisipasi

Partisipasi karyawan secara sederhana dapat mempunyai makna pengambilan keputusan atau pemecahan masalah bersama antara karyawan dan pihak manajemen. Istilah partisipasi (*participation*) juga dapat disebut keterlibatan kerja atau *job involvement* atau *employee involvement* atau *participative decision making* sering digunakan tanpa perbedaan pengertian (Kaswan, 2015).

Gibson, *et al.*, (2012) mengatakan bahwa partisipasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan bekerja. Ada sejumlah manfaat untuk organisasi dan pribadi karyawan yang diperoleh dari partisipasi. Bila partisipasi dikelola secara baik, maka akan dapat meningkatkan efektifitas, meningkatkan prestasi, produktivitas dan kepuasan kerja. Menurut Dewi (2006), bahwa partisipasi dapat sebagai salah satu cara untuk memotivasi orang, disebabkan partisipasi lebih menekankan pada segi psikologis dalam arti dengan melibatkan seseorang akan membuatnya ikut bertanggungjawab.

Menurut Robbins & Coulter (2012) bahwa partisipasi karyawan akan timbul dengan melibatkan orang dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi memungkinkan secara individu untuk mengungkapkan perasaannya, meningkatkan kualitas proses, dan meningkatkan komitmen karyawan hingga keputusan akhir. Karyawan yang mempunyai tingkat partisipasi kerja yang tinggi akan berusaha mengenali dan memperhatikan jenis pekerjaan yang dilakukannya. Tingkat partisipasi yang tinggi terkait dengan tingkat absensi yang lebih sedikit dan tingkat pengunduran diri karyawan yang lebih rendah.

Menurut Kaswan (2015) bahwa partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosional, yang berarti keterlibatan bersifat menyeluruh pada diri seseorang. Keterlibatan ini lebih bersifat psikologis dari pada fisik. Pada prinsipnya orang lebih termotivasi, ketika dilibatkan untuk menetapkan tujuan bersama dalam organisasi. Hal ini akan membuat orang tersebut mempunyai minat lebih besar dalam ikut mengambil keputusan dan pemecahan masalah.

Berdasarkan beberapa pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosi serta fisik karyawan, mempunyai motivasi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan dalam organisasi, bertanggung jawab atas keterlibatannya. Dengan demikian hal yang menunjukkan tentang partisipasi karyawan adalah keterlibatan mental dan emosi, motivasi dan tanggungjawab.

3. Komitmen

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins & Judge, 2013).

Menurut Mowday *et al.*, (1979), komitmen organisasi didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu
- 2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi
- 3) Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi

commit to user

Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut Allen & Meyer (1990) terdapat tiga dimensi tentang komitmen organisasional, yaitu antara lain :

- 1) Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi. Keterkaitan emosional ini terbentuk karena karyawan setuju dengan tujuan dasar dan nilai-nilai organisasi, serta mengerti untuk apa organisasi tersebut berdiri. Karyawan dengan tingkat komitmen afektif yang tinggi akan memilih untuk tetap tinggal dalam organisasi untuk menyokong organisasi dalam mencapai misinya.
- 2) Komponen normatif merupakan perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi disebabkan karena tekanan dari pihak lain. Karyawan dengan tingkat komitmen normatif yang tinggi sangat peduli terhadap apa yang akan dipikirkan orang lain bila ia keluar dari organisasi tempatnya bekerja. Karyawan seperti ini akan merasa enggan untuk mengecewakan atasannya dan khawatir akan dicap buruk oleh rekan kerjanya bila ia keluar dari pekerjaan tersebut.
- 3) Komponen *continuance* (kelanjutan) komponen berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Semakin lama seseorang tinggal dalam sebuah organisasi, ia akan

semakin tidak rela kehilangan apa yang telah mereka investasikan di organisasi tersebut, misalnya senioritas, kesempatan promosi, perencanaan pensiun, hubungan dengan rekan kerja. Karyawan dengan tingkat komitmen kelanjutan yang tinggi akan memilih untuk tetap tinggal dalam organisasinya dikarenakan tidak ingin mengambil resiko kehilangan hal-hal tersebut.

Setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Karyawan dengan komponen afektif tinggi masih bergabung dengan organisasi karena keinginan tetap menjadi anggota organisasi. Sementara itu karyawan dengan tingkat *continuance* tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Pegawai yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka merasa harus melakukannya.

4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja bersifat individual karena setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Robbins & Judge (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Menurut Gibson *et al.*, (2012) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Menurut Kaswan (2015) terdapat tiga dimensi tentang kepuasan kerja yang dapat diterima, yaitu : kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja, sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi kebutuhan dan harapan, juga merepresentasikan beberapa sikap terkait dengan pekerjaan. Disamping itu ada sejumlah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, yang antara lain tingkat gaji dan tunjangan, persepsi rasa adil terhadap sistem promosi di dalam organisasi, kualitas kondisi kerja, kepemimpinan dan hubungan sosial serta pekerjaan itu sendiri.

Menurut Luthans (2011), ada beberapa faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1) Pekerjaan itu sendiri

Yang termasuk pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat memberikan status.

2) Upah/gaji

Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja.

3) Promosi

Kesempatan dipromosikan nampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.

4) Supervisi

Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula.

5) Kelompok kerja

Pada dasarnya, kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai individu.

6) Kondisi kerja/lingkungan kerja

Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik) misalnya, maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar panas dan berisik) misalnya, pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka.

5. Kinerja

Satuan kinerja yang sudah ditetapkan terlebih dulu merupakan prestasi atau capaian prestasi sebagai sarana untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam

melakukan suatu pekerjaan (Kirom, 2015). Kinerja juga diartikan sebagai *performance* (Hassan & Echols, 2003).

Kinerja individu dengan kinerja organisasi atau perusahaan sebagai hal saling terkait satu sama lain. Pencapaian hasil kerja secara perorangan atau sekelompok orang dalam organisasi dalam periode waktu tertentu, yang dilakukan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya serta searah tujuan organisasi disebut sebagai kinerja (Soemohadiwidjoyo, 2015). Menurut Torang (2013) menggambarkan bahwa kinerja karyawan ditunjukkan dalam bentuk kuantitas dan atau kualitas hasil kerja baik secara individu atau kelompok yang sesuai dengan standar atau kriteria yang ditetapkan dalam organisasi.

Menurut Robin & Judge (2013), dinyatakan bahwa kinerja berkaitan dengan umur, jenis kelamin, masa kerja. Bangun (2012) menyampaikan pendapat bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode tertentu yang meliputi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu).

Suatu penelitian menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di tempat kerja yaitu sikap manajer, budaya organisasi, masalah pribadi, beban pekerjaan, imbalan finansial (Saeed *et al.*, 2013). Penelitian lain yang dilakukan oleh Luarn (2009) menyebutkan bahwa stres, lingkungan kerja, beban kerja dan gaji dapat mempengaruhi prestasi kerja. Menurut Kaswan (2015) dinyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah dukungan organisasi. Morrison (2016) berpendapat bahwa kinerja,

produktivitas dan komitmen karyawan sangat menentukan keberhasilan setiap organisasi.

Berdasarkan pernyataan yang tersebut diatas, bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai dalam periode tertentu. Kinerja dapat dilihat secara kuantitas ataupun kualitas dan sejalan dengan tujuan organisasi. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu.

B. Pengembangan Hipotesis

Persepsi yang diartikan sebagai cara pandang seseorang terhadap sesuatu dapat bersifat positif atau negatif. Menurut Kotler & Keller (2012), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah adanya katakteristik orang yang dipersepsikan dan faktor situasional, yang tentunya dapat berbeda satu sama lainnya. Menurut Dewi (2006) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi karyawan adalah persepsi, yang dapat dikatakan bahwa persepsi yang positif terhadap suatu kegiatan organisasi akan meningkatkan partisipasinya. Seperti juga yang disampaikan oleh Robbins & Judge (2013) bahwa persepsi dapat berpengaruh langsung terhadap partisipasi. Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Wantouw *et al.*, (2014) membuktikan bahwa persepsi yang dapat memberikan manfaat akan mempengaruhi atau meningkatkan partisipasi, begitu juga sebaliknya sehingga terdapat korelasi positif antara persepsi dengan partisipasi. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₁: Persepsi manfaat akreditasi berpengaruh positif pada partisipasi karyawan.

Komitmen karyawan sangat penting untuk bagi kegiatan perusahaan termasuk rumah sakit. Menurut Kalkavan & Kaltrinli (2014) bahwa persepsi dapat mempengaruhi komitmen organisasi, yang berarti bahwa persepsi yang menimbulkan manfaat bagi karyawan akan meningkatkan komitmen organisasi. Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Madi *et al.*, (2012) membuktikan bahwa persepsi mempunyai korelasi positif terhadap komitmen organisasi. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₂: Persepsi manfaat akreditasi berpengaruh positif pada komitmen organisasional.

Kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja, sering ditentukan adanya pencapaian memenuhi kebutuhan dan harapan, sehingga persepsi yang baik terhadap pekerjaannya yang mempunyai manfaat akan dapat menimbulkan kepuasan kerja (Kaswan). Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Shrivastava & Purang (2009); Caldwell & O'Reilly (1982); Lambrou, P. *et al.*, (2014) dalam penelitiannya membuktikan bahwa persepsi yang baik terhadap pelaksanaan tugas akan menimbulkan kepuasan kerja, sehingga terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan kerja. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₃: Persepsi manfaat akreditasi berpengaruh positif pada kepuasan kerja.

Partisipasi diperlukan untuk kelancaran dalam kegiatan organisasi. Dalam pelaksanaannya dapat memungkinkan secara individu untuk mengungkapkan

commit to user

perasaannya, meningkatkan kualitas proses pekerjaannya, dan meningkatkan komitmen karyawan hingga keputusan akhir (Robbins & Coulter, 2012). Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Bahtti *et al.*, (2011); Khan *et al.*, (2011) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat tingkat partisipasi karyawan mempengaruhi komitmen karyawan, dalam hal ini keterlibatan kerja yang tinggi mempunyai dampak positif terhadap komitmen organisasi. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₄: Partisipasi karyawan berpengaruh positif pada komitmen organisasional.

Partisipasi yang dikelola secara baik, maka akan dapat meningkatkan efektifitas, meningkatkan prestasi, produktivitas dan kepuasan kerja (Gibson *et al.*, 2012). Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Khan *et al.*, (2011); Bhatti & Qureshi (2007); Chapagai (2011) membuktikan bahwa partisipasi/keterlibatan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada dokter, yang berarti partisipasi karyawan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja, sehingga terdapat korelasi positif antara partisipasi karyawan dan kepuasan kerja. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₅: Partisipasi karyawan berpengaruh positif pada kepuasan kerja.

Tingkat partisipasi orang yang tinggi terhadap pekerjaannya, yang dalam dalam hal ini dikaitkan dengan tingkat absensi yang lebih rendah, sehingga waktu yang digunakan untuk bekerja menjadi lebih banyak (Robbins & Coulter, 2012).

commit to user

Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Bhatti & Qureshi (2007); Chughtai (2008) membuktikan bahwa partisipasi karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap produktifitas karyawan, sehingga keterlibatan atau partisipasi mempunyai peranan penting dalam mendorong kinerja karyawan. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₆: Partisipasi karyawan berpengaruh positif pada kinerja.

Sebagai bentuk sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, maka sikap seorang dengan kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja, sedangkan seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut, sehingga kondisi ini dapat mempengaruhi komitmen organisasi (Robbins & Judge, 2013). Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh James (2013); Ahmad (2014) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat korelasi signifikan antara komitmen dengan kepuasan kerja, sehingga terdapat kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan komitmen organisasional, begitu pula sebaliknya. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₇: Kepuasan kerja berpengaruh positif pada komitmen organisasional.

Sikap karyawan yang merefleksikan loyalitas pada organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan, sehingga hal tersebut sebagai bentuk ekspresi terhadap organisasi dan juga sebagai bentuk keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Mowday *et al.*, 1979). Karyawan yang menganggap bahwa organisasi atau perusahaan tempat bekerja tidak memenuhi janji akan menurunkan *commit to user*

komitmen, yang selanjutnya akan berkurang tingkat kinerja dari karyawan tersebut (Kaswan, 2015). Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Tolentino (2013); Obicci (2014) dalam penelitiannya membuktikan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja, sehingga kinerja yang kurang baik, ternyata disertai dengan komitmen karyawan yang kurang. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₈: Komitmen organisasional berpengaruh positif pada kinerja.

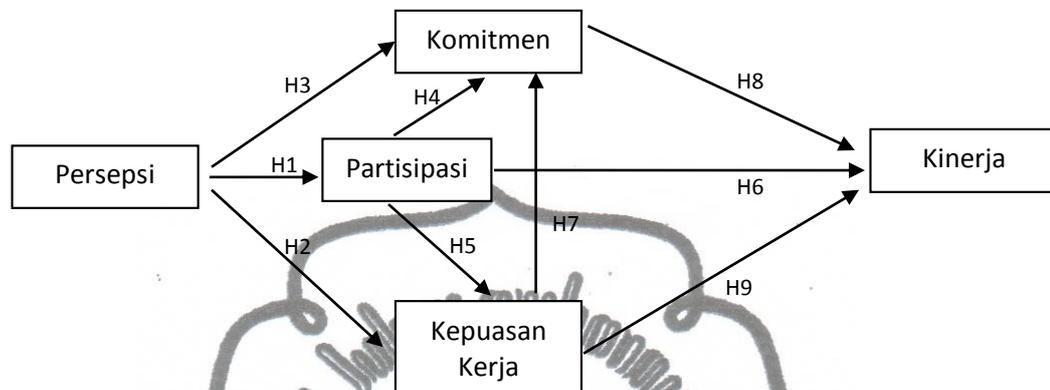
Seseorang yang mempunyai sikap kepuasan yang tinggi ditunjukkan dengan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut (Robbins & Judge, 2013). Produktifitas kerja akan meningkat pada karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi (Kaswan, 2015). Berdasarkan uji empiris yang dilakukan oleh Javed *et al.*, (2014); Ahmad (2014) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan :

H₉: Kepuasan kerja berpengaruh positif pada kinerja.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi obyek permasalahan. Hal ini didasarkan pada dukungan landasan teoritik yang diperoleh melalui eksplorasi teori untuk dijadikan rujukan

konseptual variabel penelitian. Penelitian ini dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :



Sumber: Wantouw et al., (2014); Shrivastava & Purang (2009); Khan et al., (2011); Bhatti & Qureshi (2007); Madi et al., (2012); James (2013); Tolentino (2013); Javed et al., (2014)

Gambar II.2
Kerangka Pemikiran.

Organisasi termasuk rumah sakit mempunyai kepentingan terhadap kinerja karyawannya. Beberapa hal yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen karyawan, partisipasi karyawan dan kepuasan kerja. Diantara yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku organisasi adalah adanya persepsi yang dimiliki setiap anggota organisasi (Sutradhar, 2014).

Persepsi bertindak sebagai variabel eksogen atau independen. Variabel partisipasi, komitmen karyawan, kepuasan kerja kinerja bertindak sebagai variabel endogen atau dependen.