

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari beberapa pendapat para ahli bahwa kualitas pelayanan menurut penilaian masyarakat atsar dengan membandingkan pengalaman yang pernah didapatkan dengan apa yang diinginkan terhadap pelayanan tersebut.

Penjelasan awal disampaikan bahwa perencanaan terhadap kualitas pelayanan akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas jasa pelayanan menurut Ciptono dan Candra (2005). Adapun lima dimensi tersebut adalah :

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- c. Empati (*Emphaty*)
 - d. Bukti Fisik (*Tangibles*)
- 2. Asuransi (Ansurance)**

Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi.

Menurut literature diatas bahwa kualitas pelayanan memiliki 10 (sepuluh) dimensi, sedangkan menurut Zeithaml et. Al (dalam Hardiyansyah, 2011) membuat lebih sedrhana dengan 5 dimensi, yaitu dimensi servqual atau kualitas layanan sebagai berikut:

(1) tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials; (2) reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) emphaty. The firm provides care and individualized attention to its customers.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana masyarakat berhak untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan mengikutsertakan peran masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan tersebut menjadi salah satu elemen

yang harus dipenuhi. Dalam menilai kualitas pelayanan kadang-kadang yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dianggap tidak berkualitas, maka diperlukan standar dari masing-masing jenis pelayanan serta dipublikasikan sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan. Kualitas yang sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

3. Kualitas Pelayanan Keperawatan

a. Definisi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Untuk mencapai derajat kesehatan yang paripurna maka standar profesi keperawatan harus mempunyai dasar-dasar pelayanan yang komprehensif serta disesuaikan dengan kebutuhan pasien dengan menggunakan kemajuan teknologi yang ada sehingga kualitas pelayanan dapat tepat sasaran. (Nursalam, 2014).

b. Pengukuran Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan tiga variabel, yaitu input, proses, dan output/outcome (nursalam, 2014).

1) Input merupakan beberapa hal yang dipergunakan agar pelayanan dapat terlaksana, antara lain : sumber daya

manusia, keuangan, fasilitas kesehatan, kemajuan teknologi, struktur organisasi, obat-obatan dan sumber informasi.

- 2) Proses merupakan hubungan yang baik antara institusi pelayanan dengan masyarakat dan pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien selalu memperhatikan keselamatan pasien, mengurangi resiko dan harus minta persetujuan pasien setiap akan melakukan tindakan, hal ini untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit agar selalu sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit. Hubungan yang baik antara pelayanan dan pasien mempunyai etika antara lain :
 - a) Hubungan yang kondusif antara petugas Rumah sakit dengan semua pelanggan atau masyarakat.
 - b) Masyarakat atau pelanggan tidak merasa dirugikan;
 - c) Bersikap sopan, jujur dan menjaga rahasia;
 - d) Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Nursalam, 2014).
- 3) *Output/outcome* merupakan kesimpulan yang didapatkan dari proses yang menghasilkan pelayanan perawatan di rumah sakit sehingga dapat memberikan perasaan puas kepada pasien. (Nursalam, 2014).

c. Teori Kualitas Berdasarkan SERVQUAL

Perbedaan persepsi masyarakat antara realita pelayanan yang diterima dengan harapan dari masyarakat merupakan dasar dari kualitas layanan. (Nursalam, 2014).

Menurut Parasuraman dalam Nursalam (2014) bahwa kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan ada 5 hal yang biasa disebut “RATER” dengan singkatan responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability. Inti dari kualitas pelayanan RATER adalah membuat pondasi atau dasar yang kuat agar dapat membentuk pola kerja dan perilaku kerja untuk mengembangkan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat .

Untuk implementasi dari kualitas pelayanan dengan “Konsep RATER” menurut Parasuraman dalam Nursalam (2014) adalah:

1) Daya tanggap (*Responsiveness*).

Perilaku kerja yang sesuai dengan standar operasional prosedur dapat mempengaruhi hasil kerja serta didukung dengan semua karyawan peduli terhadap pelanggan yang disertai dengan pemahaman dasar-dasar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan (Parasuraman dalam Nursalam, 2014).

2) Jaminan (*Assurance*).

Dalam memberikan pelayanan maka diperlukan kepastian terhadap kemampuan sumber daya manusia, kelengkapan alat dan fasilitas serta adanya standar pelayanan dengan alur yang jelas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang didukung dengan kriteria cepat, tepat, mudah dan terjangkau (Parasuraman dalam Nursalam, 2014).

3) Bukti Fisik (*Tangible*).

Hasil dari kegiatan pelayanan yang diperlihatkan oleh karyawan dalam bentuk nyata dan kelihatan secara fisik baik berupa standar operasional maupun yang berupa formulir penunjang. Dari hasil tersebut dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam pelayanan sehingga dapat menjadi tolak ukur prestasi kerja (Parasuraman 2001 dalam Nursalam, 2014).

4) Empati (*Empathy*).

Dalam memberikan pelayanan keperawatan diperlukan saling pengertian atau memahami antara pasien dan petugas sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik karena sudah ada kesamaan dalam berinteraksi.

5) Keandalan (*Reliability*)

Semua petugas yang mempunyai kompetensi dan kemampuan dalam bekerja seperti ilmu pengetahuan, ketrampilan, bisa bekerja mandiri dan menguasai bidang kerja merupakan salah satu syarat pelayanan yang dapat diandalkan. Dengan kegiatan tersebut dapat memuaskan pelanggan sehingga dapat mengurangi complain dan menghilangkan kesan tidak profesional.

4. Rekrutmen

a. Definisi Rekrutmen

Rekrutmen didefinisikan sebagai suatu kegiatan dalam sebuah organisasi dengan tujuan utamanya untuk menemukan calon karyawan baru yang memiliki potensi. Peran dari rekrutment adalah untuk membangun sebuah persediaan karyawan baru yang berpotensi, dimana perusahaan dapat mengambilnya apabila dibutuhkan. (Li, 2015).

Menurut Opatha (2010) dalam Gamage (2014), rekrutmen adalah proses untuk mencari dan menarik orang-orang terbaik untuk melamar pekerjaan dalam organisasi tersebut. Rekrutmen adalah sekumpulan aktivitas yang digunakan sebuah organisasi untuk menarik pelamar yang memiliki kemampuan dan kemauan.

Rekrutmen adalah proses mendapatkan sekumpulan orang-orang yang kompeten untuk melamar pekerjaan dalam perusahaan tersebut (Ofori dan Aryeetey, 2011 dalam Gamage 2014).

Tujuan utama rekrutmen adalah menyediakan sekelompok orang berkualitas bagi organisasi. Kualitas dari sumber daya manusia sebuah organisasi sangat tergantung pada kualitas pelamar yang tertarik karena organisasi akan menyeleksi pelamar yang tertarik untuk masuk ke dalam organisasi tersebut (Gamage, 2014).

Rekrutmen dan seleksi merupakan proses yang kompleks. Semua perusahaan harus membuat keputusan dalam tiga area rekrutmen, yaitu 1), kebijakan ketenagakerjaan, 2), sumber rekrutmen, 3) karakteristik dan perilaku petugas yang merekrut (Li, 2015).

Rekrutmen mempunyai tujuan utama menciptakan sekelompok pelamar yang berkualitas dan sesuai, agar dapat diseleksi sebagai kandidat terbaik sebuah organisasi, dengan menarik sebanyak mungkin pelamar. Tujuan utama seleksi adalah memilih pelamar yang tepat untuk mengisi bermacam-macam posisi dalam organisasi tersebut (Gamage, 2014).

Menurut Montana dan Charnov (2010) dalam Gamage (2014), rekrutmen dan seleksi meliputi memilih pelamar dengan mengiklankan posisi atau menggunakan metode lain, menyeleksi pelamar potensial dengan tes dan wawancara, memilih pelamar berdasarkan hasil tes dan wawancara, dan orientasi untuk memastikan bahwa pelamar tersebut mampu memenuhi peran baru mereka secara efektif.

Rekrutmen dan seleksi membentuk gambaran umum mengenai strategi sumber daya manusia sebuah organisasi secara umum, dengan cara mengidentifikasi dan menjamin sekelompok orang yang dibutuhkan oleh organisasi dalam waktu yang singkat (Elwood dan James, 1996 dalam Gamage, 2014).

Huselid (1995) dalam Gamage (2014) menekankan bahwa prosedur rekrutmen yang mampu menyediakan sekelompok orang yang berkualitas, dipasangkan dengan proses seleksi yang valid dan reliabel, akan memiliki pengaruh terhadap kualitas dan tipe skill yang dimiliki oleh karyawan baru. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia sebuah organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk perilaku dan sikap karyawan. Proses seleksi akan menentukan siapa yang layak diterima. Apabila didesain dengan baik, proses tersebut akan

mengidentifikasi kandidat pelamar yang kompeten dan tepat untuk posisi pekerjaan yang ada. Penggunaan metode seleksi yang tepat akan meningkatkan kemungkinan orang yang tepat mengisi posisi tertentu. Apabila orang yang tepat mengisi posisi yang tepat, maka produktivitas akan meningkat (Gamage, 2014).

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara proses rekrutmen dan seleksi terhadap performa perusahaan. Sang (2005) dalam Gamage (2014) juga menemukan hubungan yang positif antara rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja perusahaan. Ichniowski dan Shaw (1999), Katou dan Budhwar (2006), Wright dkk (2005) juga melaporkan hasil yang positif antara rekrutmen dan seleksi dengan performa perusahaan. Performa operasional adalah segala jenis performa yang dihasilkan dari operasional bisnis dan termasuk item seperti produktivitas karyawan yang tinggi, produktivitas dan kualitas layanan yang tinggi, inovasi organisasi dan peningkatan kepuasan pelanggan (Gamage, 2014).

b. Sikap Dalam Rekrutmen

Ada 4 perilaku yang membedakan dalam lingkungan perusahaan dalam melaksanakan seleksi karyawan. Nawawi (2008). Empat perilaku yaitu :

- 1) Berperilaku netral merupakan tindakan dari para pimpinan perusahaan untuk memberdayakan karyawan dalam mempromosikan, memberi gaji serta menetapkan status karyawan.
- 2) Dalam melakukan seleksi karyawan perlu dikelompokkan sesuai dengan spesifikasinya masing-masing agar dapat dibedakan.
- 3) Dalam melakukan seleksi karyawan perlu didahulukan kelompok tertentu sesuai dengan kompetensi.
- 4) Dalam melakukan seleksi karyawan perlu memperhatikan formasi dan jumlah yang telah direncanakan.

Dari empat kriteria tersebut maka keputusan seleksi karyawan disesuaikan dengan kebutuhan dan formasi tetapi kadang-kadang pelamar jadi tertolak karena faktor jenis kelamin dan ras.

c. Penentuan Dasar Rekrutmen

Menurut Hasibuan (2008), Kriteria karyawan dan kompetensi serta pendidikan dasar dari calon karyawan perlu dibuat dan distandarkan sehingga pelamar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada di perusahaan dasar penarikan calon

karyawan harus ditetapkan lebih dahulu agar pelamar yang akan memasukan lamaranya seesuai dengan pekerjaan diinginkan.

d. Penentuan Sumber-Sumber Rekrutmen

Dasar penarikan untuk karyawan baru telah ditentukan sehingga perlu dibuat sumber untuk mendapatkan karyawan baru tersebut apakah dari dalam perusahaan atau luar perusahaan.

1) Sumber dari dalam perusahaan

Untuk pemenuhan karyawan dari dalam perusahaan dapat dilakukan pemindahan karyawan sesuai dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki karyawan tersebut, hal ini juga berlaku untuk yang mutasi, promosi dan demois Hasibuan (2008).

2) Sumber dari luar perusahaan

Untuk sumber dari luar perusahaan dapat dipublikasikan ke kampus, balai pelatihan kerja, kantor tenaga kerja, dan lain-lain. Menurut Hasibuan (2008),

Seleksi karyawan baru dapat dilakukan dengan menggunakan 2 teori antara lain :

- a) Rekrutmen “pencarian” (*prospectiing theory of recruitment*), rekrutmen yang dapat dilaksanakan searah (*one way process*).

- b) Rekrutmen “pasangan” (*mating theory of recruitment*), bahwa calon karyawan atau manajer sama-sama mencari organisasi sebagaimana organisasi mencari mereka.

Di dalam suatu organisasi perusahaan sebelum dilakukan penerimaan karyawan baru maka perlu dibuat rencana kebutuhan tenaga kerja sehingga dapat ditentukan berapa banyak jumlah karyawan yang akan di recruit. Dalam menentukan perencanaan karyawan tersebut ada 4 hal yang dapat menjadi pertimbangan antara lain:

- 1) Kondisi sumber daya manusia yang ada dengan memperhatikan jumlah, pendidikan, ketrampilan, kompetensi, kemampuan, dengan harapan untuk bias dikembangkan serta efektifitas tenaga.
- 2) Memperkirakan kebutuhan karyawan dengan memperhatikan beban kerja sehingga jumlah karyawan dapat diprediksi jumlah kebutuhannya.
- 3) Pemenuhan kebutuhan karyawan dengan melakukan mobilisasi karyawan internal sesuai dengan kemampuan dan kompetensi serta melakukan pelatihan untuk memenuhi standar kompetensi tersebut.
- 4) Perlu disusun mentor terhadap realisasi kebutuhan karyawan tersebut apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Faktor faktor perekrutan mempunyai dampak paling besar terhadap reaksi pelamar pada awal proses perekrutan. Perlakuan yang baik dari tim rekrutmen memberikan arti bahwa kemungkinan besar pelamar akan meneruskan aplikasinya kepada organisasi tersebut. Selain itu, tim rekrutmen yang kompeten dapat mempengaruhi persepsi pelamar (Simamora, 2010).

Departemen SDM secara luas bertanggung jawab atas sebagian besar proses rekrutmen, departemen ini merekomendasikan kebijakan kepada manajemen puncak, menyusun strategi dan prosedur rekrutmen. Departemen SDM juga bertanggung jawab atas evaluasi proses rekrutmen guna menentukan prosedur rekrutmen yang paling efektif (Simamora, 2010)

Proses perencanaan kebutuhan rekrutmen bermula dari spesifikasi yang jelas dari kebutuhan sumber daya manusia (jumlah, keahlian), dan tenggat waktu pemenuhan kebutuhan tersebut (Simamora, 2010).

Sumber rekrutmen yang dapat digunakan adalah sumber internal dan sumber eksternal. Sumber internal (internal sources) berkenaan dengan karyawan karyawan yang ada saat ini di dalam organisasi; sumber eksternal (external sources) adalah individu

yang saat ini tidak dikaryakan oleh organisasi. Organisasi dalam memilih sumber rekrutmennya tergantung dari beberapa faktor, termasuk ketersediaan dari orang-orang yang kompeten di dua sumber tersebut, kondisi perekonomian, rencana organisasi (bertumbuh, stabil, menurun), dan biaya relatif (Simamora, 2010).

Metode rekrutmen yang lazim digunakan saat ini adalah:

1) *Job Posting/ Maklumat Pekerjaan*

Perusahaan memberikan pengumuman kepada masyarakat bahwa ada lowongan pekerjaan dengan membuat selebaran, penggunaan bulletin, atau dengan media elektronik. Hal ini bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada calon pekerja. Keuntungan dengan cara ini dapat memberikan kesempatan kepada calon pencari kerja secara adil dan tidak memihak yang penting sesuai dengan persyaratan atau ketentuan yang telah ditetapkan.

2) *Skills Inventory/Persediaan Keahlian*

Perusahaan melakukan pencarian berkas lama yang telah ada bagi calon tenaga kerja yang belum diterima sehingga di ditawarkan untuk posisi yang ada sekarang.

3) *Referrals/Rekomendasi Karyawan*

Mereka sebagai karyawan bisa menunjuk karyawan yang ada untuk pekerjaan lain di dalam perusahaan dengan catatan

karyawan tersebut saling kenal dan mengetahui standar kerja perusahaan. Para karyawan dapat didorong supaya membantu perusahaan menemukan dan mengangkat pelamar yang memenuhi syarat dengan memberikan imbalan atau balas jasa lainnya.

4) *Walks-in*

Walks in dilakukan dengan cara para pencari kerja langsung mendatangi departemen sumber daya manusia untuk mencari kerja. Pelamar umumnya diminta untuk melengkapi blangko lamaran untuk menentukan minat dan kemampuan mereka. Lamaran tersebut dimasukkan kedalam arsip sampai ada lowongan posisi yang sesuai.

5) *Writers-in*

Writers in adalah surat lamaran yang masuk yang dikirimkan langsung ke perusahaan. Bagi sebagian perusahaan, surat lamaran yang dikirimkan langsung merupakan sumber pelamar yang besar.

6) Rekrutmen *dari* Perguruan Tinggi

Rekrutmen dari perguruan tinggi merupakan sumber utama untuk kebutuhan manajerial, profesional dan teknis bagi perusahaan. Selain mendapatkan pelamar, rekrutmen

perguruan tinggi juga *memiliki* fungsi lain, sebagai contoh rekrutmen dari perguruan tinggi bergengsi mungkin menjadi bagian dari citra perusahaan, atau perusahaan ingin tetap menjadi nama yang tak asing bagi pelamar atau calon karyawannya.

7) Rekrutmen di Lembaga Pendidikan

Lembaga pendidikan disini adalah SMU dan lembaga pendidikan kejuruan. SMU adalah sumber utama untuk tenaga kelrek dan wiraniaga serta tenaga magang untuk beberapa pekerjaan semiahli. Lembaga kejuruan menjadi sumber tenaga semiahli dan tenaga di bidang mekanik, pendinginan, elektronik, pemrosesan data dan bidang tehnis lainnya.

8) Iklan

Iklan di surat kabar, majalah dan jurnal ilmiah serta media massa lainnya merupakan metode rekrutmen yang digunakan secara luas. Periklanan mengkomunikasikan kebutuhab kepegawaian perusahaan kepada pencari kerja melalui media cetak dan elektronik dan publikasi industri lainnya.

9) Agen Penempatan Tenaga Kerja; Pemerintah atau Swasta

Rekrutmen tenaga kerja juga dapat dilakukan melalui agen penempatan tenaga kerja, baik milik pemerintah maupun

swasta. Agen penempatan kerja milik pemerintah dipegang oleh Depnaker, sedangkan agen swasta banyak perusahaan yang menyalurkan tenaga kerja ke luar negeri.

Perekrut yang sukses harus peka terhadap kendala rekrutmen. Kendala ini bisa muncul dari organisasi, perekrut, dan lingkungan eksternal, meliputi:

a) Karakteristik Organisasi perusahaan

Ada beberapa perusahaan yang sudah mempunyai pangsa pasar sendiri terhadap calon tenaga kerja yang akan dibutuhkan. Karena perusahaan atau instansi tersebut telah menetapkan standar kompetensi atau ketrampilan yang harus dikuasai oleh calon pelamar.

b) Citra Organisasi/perusahaan

Perusahaan yang memiliki kondisi jelek di masyarakat akan mempengaruhi bagi calon pencari kerja. Bagi para pelamar kerja akan lebih tertarik pada perusahaan-perusahaan yang dipandang oleh masyarakat mempunyai kesan baik dan memperhatikan kesejahteraan karyawan.

c) Kebijakan Organisasional

Kebijakan rekrutmen sebuah organisasi akan mengarahkan perekrut dalam membuat keputusan

perekrutan. Kadangkala kebijakan dapat menjadi kendala, sebagai contoh kebijakan kompensasi. Kebijakan kompensasi perusahaan, menentukan gaji dan upah yang adil untuk pelamar. Perekrut terkadang kesulitan meneukan pelamar yang sesuai dengan kebijakan kompensasi perusahaan yang terlalu kecil.

d) Kondisi Eksternal

Kondisi pasar tenaga kerja merupakan faktor utama dalam lingkungan eksternal yang mempengaruhi perekrutan. Apabila terdapat surplus tenaga kerja saat berlangsung rekrutmen, maka perekrut akan menarik cukup banyak pelamar.

e) Daya Tarik Pekerjaan

Untuk menjadi daya tarik bagi calon tenaga kerja suatu pekerjaan itu jangan sampai membuat karyawan itu bosan, timbul gelisah, gaji rendah dan tidak ada jenjang karier serta promosi jabatan.

Organisasi secara berkala merekrut untuk menambah, mempertahankan, atau menyesuaikan kembali keseluruhan tenaga kerja menurut kebutuhan sumber daya manusia (Simamora, 2010).

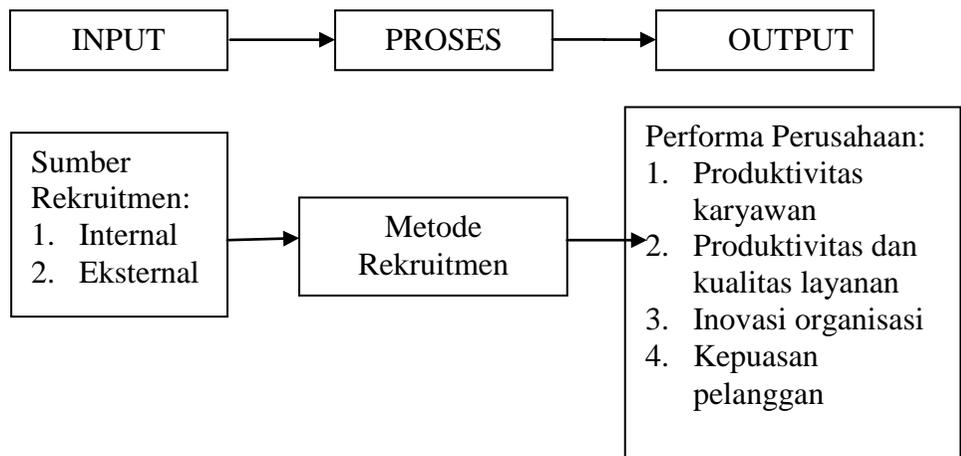
B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil
1	Matthew dan Stimpfel (2012)	<i>Nurse Reported Quality of Care: A Measure of Hospital Quality</i>	Metode penelitian ini adalah analisis data sekunder retrospektif. Pengumpulan data dilakukan dengan Keperawatan Multi-Negara dan Studi Keselamatan Pasien (L. Aiken et al., 2011) — sebuah survei kondisi kerja perawat dan kualitas perawatan yang dilakukan di empat negara penelitian pada 2006–2007.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan 10% dalam proporsi perawat yang melaporkan kualitas perawatan yang sangat baik dikaitkan dengan kemungkinan kematian yang lebih rendah dan kegagalan untuk menyelamatkan; kepuasan pasien yang lebih besar; dan lebih tinggi proses gabungan skor perawatan untuk infark miokard akut, pneumonia, dan pasien bedah. Perawat melaporkan kualitas perawatan adalah indikator yang berguna untuk kinerja rumah sakit.
2	Saa et al (2015)	<i>The Study Of Effectiveness Service in Yowari Hospital in Jayapura by Conducting Formalism Practice</i>	Penelitian ini penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif dari berbagai elemen yang berjumlah 42 dan dipilih	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inkonsistensi dalam penerapan aturan atau ketentuan formal adalah sifat yang terjadi hampir merata pada semua jenis layanan, dan tempat yang sangat dominan dalam layanan administrasi dan manajemen. Implikasi dari formalisme adalah efektif beberapa jenis layanan rumah sakit. Sifat dari jenis layanan tertentu, ditemukan bahwa meskipun formalisme tetapi pelayanan yang efektif, di mana kasus untuk suap mereka

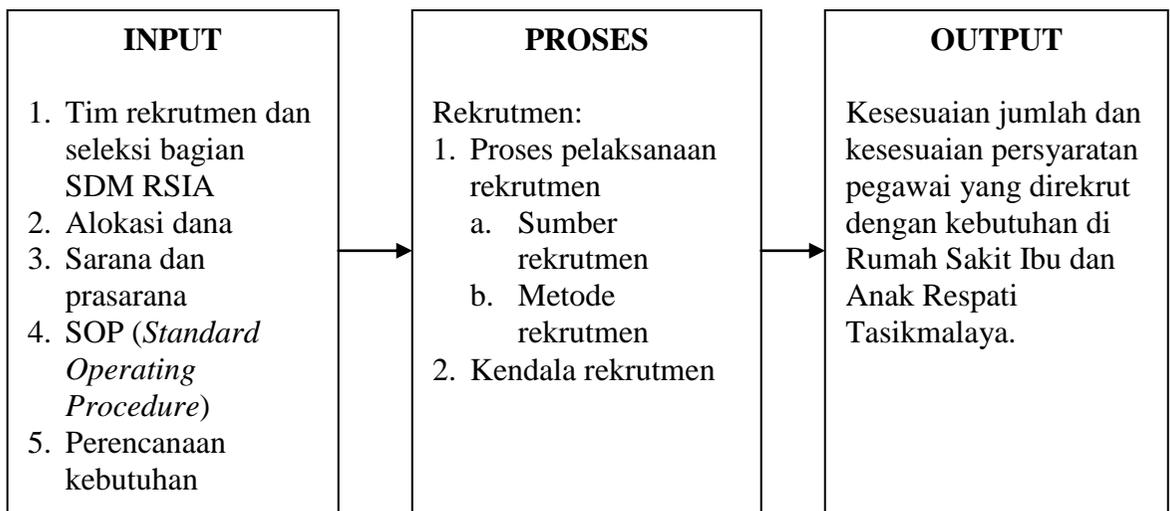
No	Penulis	Judul	Metode	Hasil
			secara purposive. Data dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif	(suap), serta pembayaran tidak resmi (pembayaran informal).
3	Nainggolan, 2011	Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Keperawatan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pengumpulan data wawancara.	Proses rekrutmen dan seleksi untuk tenaga keperawatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth dilakukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku di rumah sakit tersebut yang dilakukan dua sampai tiga kali dalam setahun. Kegiatan rekrutmen dan seleksi tenaga keperawatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth ini merupakan tugas dan tanggung jawab tim rekrutmen dan seleksi yang dibentuk dengan cara memilih orang-orang yang dianggap mampu dan memenuhi kriteria yang disepakati oleh pihak direksi dan manajemen Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
4	Hadjah, 2015	Analisis Kompetensi Perawat dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. Sobirin Kabupaten Musi Rawas Tahun 2015	Desain penelitian ini adalah studi analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan Focus Grup Discussion (FGD). Instrumen penelitian yaitu pedoman wawancara dan melengkapi data hasil pengamatan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kompetensi manajemen operasional keperawatan rawat inap dan rawat jalan belum cukup baik. Kemampuan kepala ruang sebagai Manajer pelayanan keperawatan dan perawat pelaksana juga belum cukup baik karena sebagian besar kepala ruang hanya tahu tugas dan wewenang berdasarkan kebiasaan dan pengalaman terdahulu.

C. Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori Rekrutmen Perawat menurut Gamage 2014

D. Kerangka Konsep



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Rekrutmen Perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya

E. Pertanyaan Penelitian

1. Untuk menganalisis proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya yang selama ini dilakukan.
2. Untuk menganalisis kesesuaian proses seleksi perawat dengan kebijakan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.