

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian-Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Dilakukan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Elisabeth Octaviana Tri Setyowati, Agustini Dyah Respati	Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, <i>computer self efficacy</i> dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan persepsi dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan coffee shop di Kabupaten Sleman. Sebaliknya, <i>computer self efficacy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan coffee shop di Kabupaten Sleman	1. <i>computer self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Pandapotan Na Uli Sun Siregar	Pengaruh Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Darma Agung	<i>The results shows that work discipline and mastery of information and technology have a significant effect on performance of the employees at Darma Agung University, and work discipline factors have the most dominant influence on employee's performance at Darma Agung University</i>	1. Penguasaan teknologi informasi sebagai variabel independen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.
Jan, Shazia K	<i>The Relationships Between Academic Self-Efficacy, Computer Self-Efficacy, Prior Experience, and Satisfaction With Online Learning</i>	<i>The study showed a significant positive correlation among all the variables except CSE and satisfaction</i>	1. <i>Computer self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.
Yu-Chun Kuo, Andrew E. Walker, Brian R. Belland, Kerstin E. E. Schroder, Yu-Tung Kuo,	<i>A Case Study of Integrating Interwise: Interaction, Internet Self-Efficacy, and Satisfaction in Synchronous Online Learning Environments</i>	<i>Both learner-learner and learner-instructor interactions were significant predictors of student satisfaction, while Internet self-efficacy did not significantly contribute to satisfaction. Learner-instructor interaction was found to be the strongest</i>	1. <i>Internet self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<i>predictor of student satisfaction</i>		
John W. Henry, Robert W. Stone	<i>The effects of computer self-efficacy and learning management system quality on e-Learner's satisfaction</i>	<i>The empirical results validate the model indicating that computer self-efficacy and outcome expectancy affect the end-user's job satisfaction as well as mediate the impacts of management support, system experience, and ease of system use</i>	1. <i>Computer self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.
Ann Scheck Mc Alearney, Sharon B Schweikhart, Mitchell A Medow	<i>Doctors' experience with handheld computers in clinical practice: qualitative study</i>	<i>Doctors who used handheld computers in clinical practice seemed generally satisfied with them and reported diverse patterns of use. Users perceived that the devices helped them increase productivity and improve patient care</i>	1. Kemampuan dokter menggunakan komputer 2. <i>Satisfaction</i> sebagai tolok ukur	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. 3. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.
Yanhong Lim, Harrison Hao Yang, Jin Cai, Jason MacLeod	<i>College students' computer self-efficacy, intrinsic motivation, attitude, and satisfaction in blended</i>	<i>The results of structural equation modeling analysis suggested students' attitudes toward online and face-to-face classes were</i>	1. <i>Computer self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>learning environments</i>	<i>the most influential toward to satisfaction in blended learning environments. Higher levels of intrinsic motivation were seen to be influential toward satisfaction in blended learning environments. Computer self-efficacy was seen to influence intrinsic motivation and attitudes, but not found to influence satisfaction in blended learning environments</i>		2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya
Ashish Atreja, Neil B Mehta, Anil K Jain, CM Harris, Hemant Ishwaran, Michel Avital, Andrew J Fishleder	<i>Satisfaction with web-based training in an integrated healthcare delivery network: do age, education, computer skills and attitudes matter</i>	<i>Multivariable ordinal regression revealed 3 key predictors of satisfaction with web-based training: Instructional Design Effectiveness, Website Usability and Course Usefulness. Demographic predictors such as gender, age and education did not have an effect on satisfaction</i>	1. <i>Computer skill</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya
Kumar Shiv	<i>Relationship of OPAC users' satisfaction with their demographic</i>	<i>The study showed that satisfaction with ease of usage of OPAC was higher.</i>	1. <i>Computer skill</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>characteristics, computer skills, user education, user assistance and user-friendly OPAC</i>	<i>It was also found that users were well-equipped with computers and had attained skills while frequently searching the web, however, it was also revealed that mere possession of computer skills was not sufficient for efficient use of OPAC, resulting in the attainment of a high level of satisfaction</i>	variabel dependen	yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya
Yujong Hwang, Younghwa Lee, Donghee Shin	<i>The role of goal awareness and information technology self-efficacy on job satisfaction of healthcare system users</i>	<i>Both goal awareness and IT self-efficacy influence positive job satisfaction of healthcare ERP system users</i>	1. <i>Information technology self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen 3. Layanan sistem dan medis	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya
Hsin-Mei Li	<i>Taiwanese students' perceived level of general self-efficacy, computer self-efficacy, and satisfaction with e-learning courses</i>	<i>This study indicated that there was a significantly positive relationship between general self-efficacy, computer self-efficacy, and satisfaction with e-learning courses</i>	1. <i>Computer self efficacy</i> sebagai variabel independen 2. <i>Satisfaction</i> sebagai variabel dependen.	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				Rumah Sakit PHC Surabaya
Seo, Mi Seon, Park, Young Im.	<i>The Communication Styles and Nursing Service Satisfaction of Clinical Research Nurses Perceived by Clinical Subjects</i>	Hasil penelitian menunjukkan gaya komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan keperawatan	1. Gaya Komunikasi sebagai variabel independen 2. Kepuasan sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu keterampilan TIK dan kompetensi 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya
May Alasmery, Ashraf El Metwally, Mowafa Househ	<i>The Association between Computer Literacy and Training on Clinical Productivity and User Satisfaction in Using the Electronic Medical Record in Saudi Arabia</i>	Hasil penelitian kemampuan komputer berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan rekam medis elektronik	1. Keterampilan TIK sebagai variabel independen 2. Kepuasan sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.
Christine D Jones, George M Holmes, Sarah E Lewis, Kristie W Thompson, Samuel Cykert, Darren A DeWalt	<i>Satisfaction with electronic health records is associated with job satisfaction among primary care physicians</i>	Kepuasan rekam medis elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.	1. Menggunakan variabel kepuasan rekam medis elektronik	1. Dalam penelitian ini kepuasan rekam medis elektronik sebagai variabel independen
Hendra Hadiwijaya, Agustina Hanafi	Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Terhadap Kepuasan Serta	Kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan	1. Kompetensi sebagai variabel independen 2. Kepuasan sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Implikasinya Pada Prestasi Kerja Karyawan			dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya
Deswarta	Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Sultan Syarif Kasim Riau	Kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan	1. Kompetensi sebagai variabel independen 2. Kepuasan sebagai variabel dependen	1. Dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel independen yaitu gaya komunikasi dan kompetensi. 2. Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PHC Surabaya.



2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Komunikasi

Pada dasarnya, setiap orang memerlukan komunikasi sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi berbicara tentang cara menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara penyampai pesan dan penerima pesan, Konsil Kedokteran Indonesia (2006 : 4).

Robert Craig dikutip dari Griffin (2012 : 6) mengatakan bahwa komunikasi melibatkan berbicara dan mendengarkan, menulis dan membaca, melakukan dan menyaksikan, atau, lebih umum, melakukan apa pun yang melibatkan 'pesan' dalam media atau situasi apapun.

Sedangkan Griffin (2012 : 6) mendefinisikan komunikasi adalah proses relasional menciptakan dan menafsirkan pesan yang mendatangkan respon. Dimana pesan merupakan inti dari komunikasi. Isi dan bentuk teks dari pesan biasanya dibangun, diciptakan, direncanakan, dibuat, dibentuk, dipilih, atau diadopsi oleh komunikator. Pesan tidak menafsirkan sendiri. Makna pesan berlaku baik untuk pencipta dan penerima, tidak berada dalam kata-kata yang diucapkan, ditulis, atau bertindak keluar. Ada efek pesan atas orang-orang yang menerimanya.

Komunikasi menurut Effendy (2009:9) akan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Dan suatu percakapan akan dikatakan komunikatif apabila kedua belah pihak dalam hal ini penyampai maupun penerima pesan selain mengerti bahasa yang digunakan, juga makna dari bahan yang diperbincangkan.

Komunikasi melibatkan transfer informasi dari pengirim ke penerima, yang bertujuan membangun dan memelihara hubungan untuk meningkatkan pemahaman serta pengetahuan penerima, sehingga memungkinkan dia untuk melaksanakan tugas-tugas, atau mempengaruhi sikap dan perilakunya. Dalam hal ini informasi ditransfer dalam bentuk pesan yang dapat ditransmisikan.

Di dalam komunikasi ada komponen penting yang merupakan proses yang terdiri dari beberapa unsur utama. Menurut Berkowitz dalam Lickona (2013) mengatakan bahwa ada sembilan komponen penting untuk komunikasi yang efektif antara lain:

- a. Pengirim adalah pihak pengirim pesan kepada pihak lain. Juga disebut sebagai komunikator atau sumber, pengirim mengambil bentuk orang, perusahaan atau juru bicara untuk orang lain.
- b. Pesan mengacu pada kombinasi simbol dan kata-kata yang pengirim ingin kirimkan ke penerima. Hal ini akan dianggap sebagai "apa" dari proses dan menunjukkan konten yang pengirim ingin sampaikan.
- c. Pengkodean mengacu pada proses menerjemahkan makna yang akan dikirim dalam bentuk simbolik (kata-kata, tanda-tanda, suara).
- d. Saluran mengacu pada cara yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima. Ini menunjukkan "bagaimana" proses atau apa yang menghubungkan pengirim ke penerima.
- e. Penerima adalah pihak yang menerima pesan, juga dikenal sebagai penonton atau tujuan. Penerima ini adalah kepada siapa upaya komunikasi diarahkan.

- f. *Decoding* mengacu pada proses yang dilakukan oleh penerima ketika ia mengubah "simbol " yang ditularkan oleh pengirim ke dalam bentuk yang masuk akal baginya.
- g. Tanggapan mengacu pada reaksi penerima pesan. Ini adalah titik di mana efek dari pesan diukur.
- h. Umpan balik mengacu pada aspek respon penerima bahwa penerima berkomunikasi kembali ke pengirim. Jenis umpan balik akan tergantung pada saluran, dan efektivitas usaha diukur dalam hal umpan balik
- i. Kebisingan mengacu pada setiap faktor yang mencegah *decoding* pesan oleh penerima dengan cara yang dimaksudkan oleh pengirim.

Kebisingan dapat dihasilkan oleh pengirim, penerima, pesan, saluran, lingkungan dan sebagainya. Sedangkan Hargie dan Dickson dalam Berry (2007) menyatakan bahwa komunikasi pada dasarnya adalah sebuah proses yang terdiri dari unsur-unsur utama sebagai berikut:

1. Dua atau lebih komunikator (yaitu sumber dan penerima).
2. Sebuah pesan (isi komunikasi)
3. Media atau sarana tertentu untuk menyampaikan pesan, dengan tiga jenis utama yang melakukan presentasi (misalnya suara, tubuh), representasional (misalnya buku, foto) dan teknologi (misalnya televisi).
Yang pertama adalah penting dalam komunikasi interpersonal.
4. Saluran; yaitu apa yang menghubungkan komunikator dan menampung medium, misalnya vokal-auditori, gestural-visual.
5. Kode; yaitu sistem makna yang dimiliki oleh sebuah kelompok, seperti Bahasa Inggris.

6. *Noise*; yaitu bukan hanya sekedar suara tetapi juga mencakup campur tangan dengan keberhasilan tindakan komunikatif.
7. Tanggapan.
8. Konteks di mana interaksi terjadi.

2.2.1.1 Bentuk Komunikasi

a. Komunikasi non verbal

Gea (2003) mendefinisikan komunikasi verbal sebagai komunikasi dengan menggunakan kata-kata, baik yang secara langsung mendeskripsikan perasaan yang kita alami maupun tidak. Untuk mengungkapkan perasaan dengan baik, pertama kita harus menyadarinya, lalu menerimanya, kemudian mengungkapkannya secara wajar dan terkontrol. Sama halnya dengan Gea, Suranto (2010), mendefinisikan komunikasi verbal sebagai sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan harapan kepada orang lain. Pesan verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas yang ada pada diri seseorang. Kata-kata berbagai ungkapan perasaan dapat dikemas dalam dua cara yaitu secara vokal atau lisan dan secara non-vokal atau tertulis.

Komunikasi non verbal merupakan segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang kepada seseorang lainnya tanpa melalui kata-kata, tetapi melalui isyarat, bahasa tubuh dan nada suara.

Bentuk komunikasi non verbal antara lain:

1. Cara berbicara

(volume, artikulasi, ritme, intonasi, penggunaan bahasa dan kosa kata)

2. Bahasa tubuh / *body language*
(ekspresi wajah, gerakan tangan dan kaki, postur tubuh dan gerakan).
3. Penampilan
(karakteristik fisik, kebersihan diri, cara berpakaian)
4. Jarak kedekatan
(intim, personal, sosial, publik)

b. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi melalui kata-kata yg diucapkan oleh seseorang. Apabila berbicara tentang komunikasi verbal, maka di dalamnya terdapat pesan verbal berupa kata-kata yang diucapkan dan ditulis. Liliweri (2009) mengatakan bahwa dalam praktiknya, cara manusia berkomunikasi melalui bahasa yang secara formal dilakukan melalui bahasa lisan dan tulisan, yaitu dengan:

1. Penggunaan bahasa secara pragmatis, yaitu dengan membuat orang lain cepat mengerti atau memberikan makna yang sama atas apa yang diucapkan.
2. Ingat variasi berbahasa, hendaknya memperhatikan varian berbahasa yang bersumber pada:
 - a) Dialek: variasi penggunaan bahasa di suatu daerah untuk menerangkan kata atau istilah
 - b) Aksen: menunjukkan kekhasan tekanan dalam ucapan bahasa lisan.
 - c) Jargon: kata-kata atau istilah yang dipertukarkan oleh orang yang sama profesi atau pengalamannya. Biasa disebutkan oleh

kelompok tertentu untuk mendefinisikan batas-batas kelompok mereka dengan orang lain. Biasa juga disebut bahasa gaul.

- d) Argot: bahasa khusus yang digunakan oleh suatu kelompok tertentu untuk mendefinisikan batas-batas kelompok mereka dengan orang lain.
3. Berbahasa pada saat yang tepat, harus memperhatikan:
 - a) Kapan seseorang berbicara.
 - b) Apa yang dikatakan.
 - c) Kecepatan dan jeda berbicara
 - d) Intonasi suara.
4. Struktur pesan yang ditunjukkan dengan pola penyimpulan, urutan argumentasi, argumentasi yang disenangi atau tidak disenangi, dan obyektivitas.
5. Gaya pesan (bahasa), menunjukkan variasi linguistik dalam penyampaian pesan dengan perulangan, mudah dimengerti, dan perbendaharaan kata.
6. Daya tarik pesan, mengacu pada motif-motif psikologis yang dikandung pesan, yakni rasional-emosional, *fear-appeals* (daya tarik ketakutan), dan *reward-appeals* (data tarik ganjaran).

Menurut Berry (2007), komunikasi non verbal secara tradisional dibagi menjadi enam elemen sebagai berikut:

- a. *Kinesics*

Sering disebut sebagai 'bahasa tubuh'. Kinesic termasuk postur dan gerakan tubuh seperti tangan, lengan, kaki, kepala dan mata, yang berkontribusi untuk gerakan dan ekspresi wajah. Ini semua memberikan sinyal komunikasi yang kuat.

b. Paralinguistics

Mengacu pada suara vokal, seperti 'ah-ha' dan 'um', yang sering terintegrasi dengan kata-kata. Ini juga termasuk cara kata-kata yang diucapkan (misalnya dalam hal intensitas dan *pitch*) dan fitur seperti jeda dan kecepatan bicara.

c. Proxemics

Hal ini mengacu terutama untuk ruang pribadi dan jarak antara orang, dan bagaimana kita memanfaatkannya. Dalam hal jarak antara orang, tercatat bervariasi untuk orang-orang dari budaya lain (seperti yang dilakukan beberapa aspek lain dari komunikasi non-verbal).

d. Kontak fisik/ sentuhan

Dengan sentuhan dapat menyampaikan pesan yang berbeda, dan penting untuk menyadari respon penerima. Bagaimana itu ditafsirkan akan tergantung pada konteks dan hubungan antara orang-orang yang terlibat.

e. Karakteristik lingkungan

Mengacu pada pengaturan fisik di mana interaksi terjadi. Tingkat kebisingan dan jenis suara juga penting. Faktor-faktor lingkungan dapat merefleksikan orang yang mendiami ruang dan dapat membentuk

kontak interpersonal. Pengaturan fisik dapat mempengaruhi suasana hati, bagaimana melihat situasi sosial, dan penilaian tentang orang lain.

f. Karakteristik pribadi dan perhiasan.

Karakteristik pribadi yang berperan dalam komunikasi non-verbal meliputi bentuk tubuh, warna kulit dan fitur wajah. Sinyal tambahan diberikan oleh pakaian, perhiasan dan gaya rambut.

Fungsi Komunikasi non-verbal menurut Berry (2007), dalam interaksi sosial adalah untuk:

1. Mengganti komunikasi verbal dalam situasi di mana tidak pantas untuk berbicara.
2. Mendukung dan memvalidasi pesan verbal.
3. Mengkomunikasikan perasaan dan emosi seperti marah, takut, bahagia.
4. Mengatur interaksi dan memberikan umpan balik.
5. Menegosiasikan hubungan dalam hal faktor-faktor seperti dominasi dan control
6. Presentasi diri dan pemeliharaan citra diri, misalnya dengan pilihan pakaian, gaya rambut dan sebagainya.

Adanya perbedaan komunikasi dalam dialek berbahasa yang dipengaruhi oleh gender seringkali menimbulkan kesalahpahaman. Menurut Wood (2013), komunikasi laki-laki didasari sifat instrumental yang mengarahkannya untuk menunjukkan dukungan dengan melakukan sesuatu, sedangkan perempuan seringkali menganggap bahwa komunikasi adalah cara untuk menjalin hubungan

dengan empati dan perasaan. Dalam interaksinya, komunikasi laki-laki dalam gaya mendengarkan tidak menekankan pada komunikasi responsif, cenderung lebih sedikit bersuara pada saat mendengarkan. Berbeda dengan perempuan yang lebih responsif dan ekspresif untuk menunjukkan perhatian dan ketertarikan pada saat mendengarkan orang lain berbicara. Dialek berbahasa gaya feminin atau perempuan menganggap bicara adalah cara utama untuk menciptakan hubungan dan membangun kedekatan, sedangkan laki-laki cenderung berpikir bahwa berbicara mengenai hubungan hanya perlu dilakukan jika terjadi masalah, dan bagi laki-laki cara yang dipilih untuk meningkatkan kedekatan adalah melakukan aktivitas bersama-sama.

2.2.2 Gaya Komunikasi

Menurut Norton dalam Allen,dkk (2006) Gaya Komunikasi dapat didefinisikan sebagai cara seseorang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan para verbal, untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya harus dipahami atau dimengerti. Gaya komunikasi adalah jendela untuk memahami bagaimana dunia memandang seseorang sepenuhnya sebagai suatu kepribadian unik. Hal ini mempengaruhi hubungan seseorang, karir dan kesejahteraan emosional. Dengan memahami gaya komunikasi akan memungkinkan seseorang bekerja pada aspek yang didapati sebagai sesuatu yang negatif.

Menurut Sendjaja (1996), gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan.

Menurut Suranto (2011), gaya komunikasi merupakan seperangkat perilaku antar pribadi yang ter-spesialisasi dan digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari *sender* dan harapan dari *receiver*.

Cara atau gaya komunikasi terkadang menjadi lebih penting dari konten komunikasi tersebut. Banyak orang yang memahami konten dengan baik tetapi pesan komunikasinya tidak sampai atau tidak diterima orang lain karena ketidakmampuan dalam menyampaikan pesan tersebut. Dalam hal gaya komunikasi ini menjadi penting untuk diterapkan.

Widjaja (2000) mengemukakan bahwa gaya komunikasi dipengaruhi situasi, bukan tipe seseorang, gaya komunikasi bukan bergantung pada tipe seseorang melainkan kepada situasi yang dihadapi. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika marah, gembira, sedih, tertarik, atau bosan. Begitu juga dengan seseorang yang berbicara dengan sahabat baiknya, orang yang baru dikenal dan dengan anak-anak akan berbicara dengan gaya yang berbeda-beda. Selain itu gaya yang digunakan dipengaruhi oleh banyak faktor. Gaya komunikasi adalah sesuatu yang dinamis dan sangat sulit untuk ditebak. Sebagaimana budaya, gaya komunikasi adalah sesuatu yang relatif.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa teori gaya komunikasi sendiri adalah perangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi dalam suatu situasi tertentu.

Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula.

Aspek-Aspek Gaya Komunikasi Menurut Norton dalam (Allen,dkk :2006) gaya komunikasi dibagi menjadi sepuluh, yaitu :

- a. Dominan, komunikator dominan dalam berinteraksi. Orang seperti ini cenderung ingin menguasai pembicaraanya.
- b. *Dramatic*, dalam hal berkomunikasi cenderung berlebihan, menggunakan hal-hal yang mengandung kiasan, metaphora, cerita, fantasi, dan permainan suara.
- c. *Animated Expresive*, warna dalam berkomunikasi, seperti kontak mata, ekspresi wajah, gesture dan gerak badan
- d. *Open*, komunikator bersikap terbuka, tidak ada rahasia sehingga muncul rasa percaya diri dan terbentuk komunikasi dua arah
- e. *Argumentative*, komunikator cenderung suka berargumen dan agresif dalam berargumen
- f. *Relaxed*, komunikator mampu bersikap positif dan saling mendukung terhadap orang lain
- g. *Attentive*, komunikator berinteraksi dengan orang lain dengan menjadi pendengar yang aktif, empati dan sensitif.
- h. *Impression Leaving*, kemampuan seorang komunikator dalam membentuk kesan pada pendengarnya.
- i. *Friendly*, komunikator bersikap ramah tamah dan sopan saat sedang menyampaikan pesan kepada penerima pesan.

- j. *Precise*, gaya yang tepat dimana komunikator meminta untuk membicarakan suatu konten yang tepat dan akurat dalam komunikasi lisan.

Tubbs dan Moss (2008) menjelaskan tentang macam-macam gaya komunikasi, antara lain:

a. *The Controlling Style*

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran, dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one-way communications*. Pihak-pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk mengharapkan respon. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya. Pesan-pesan yang berasal dari komunikator satu arah ini, tidak berusaha “menjual” gagasan agar dibicarakan bersama namun lebih pada usaha menjelaskan kepada orang lain apa yang dilakukannya. *The controlling style of communication* ini sering dipakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak secara efektif, dan pada umumnya

dalam bentuk mengendalikan ini, tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi respons atau tanggapan yang negatif pula.

b. *The Equalitarian Style*

Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarian style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*). Orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesetaraan ini adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup yang lainnya. *The equalitarian style* ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam kelompok atau antara satu dengan yang lainnya.

c. *The Structuring Style*

Gaya komunikasi yang berstruktur ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan. Pengirim pesan lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain. Pada gaya komunikasi ini, seseorang mampu merencanakan pesan-pesan verbal guna lebih memantapkan tujuannya, memberikan penegasan atau mempunyai jawaban dari setiap pertanyaan-pertanyaan yang muncul.

d. *The Dinamic Style*

Gaya komunikasi yang dinamis memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau *sender* memahami bahwa lingkungannya berorientasi pada tindakan. Tujuan utama gaya komunikasi ini adalah komunikasi yang

agresif, komunikasi yang agresif ini bertujuan untuk merangsang penerima pesan agar melakukan sesuatu dengan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif jika digunakan dalam mengatasi persoalan. Namun biasanya penerima pesan tidak mengerti apa yang dimaksud dari pemberi pesan.

e. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, dari pada keinginan untuk perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Maksud dari gaya komunikasi ini adalah pengirim pesan atau sender bekerja sama dengan orang lain. Gaya komunikasi ini lebih efektif untuk orang-orang dalam suatu kelompok atau organisasi yang melibatkan banyak orang. Karena apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dapat dipertanggung jawabkan.

f. *The Withdrawal Style*

Yang muncul jika gaya komunikasi ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi. Artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memaknai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut. Gaya komunikasi ini dapat dikatakan mengalihkan persoalan. Misalnya “saya tidak ingin ikut campur dengan urusan ini” pernyataan ini tidak hanya bermakna bahwa ia mencoba melepaskan diri dari tanggung jawab, tetapi juga mengindikasikan suatu keinginan untuk menghindar dalam berkomunikasi dengan orang lain.

2.2.2.1 Faktor Gaya Komunikasi

Saphiere (2005) menyebutkan faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi seseorang, antara lain:

a. Kondisi fisik

Sesuai dengan penjelasan diatas jelas bahwasanya kondisi fisik saat melakukan komunikasi sangat mempengaruhi gaya komunikasi. Sebagaimana ketika kegiatan komunikasi itu dilakukan dengan kapasitas minim dalam bertatap muka, hal tersebut akan berakibat pada ketidaknyamanan dan kurangnya kepastian antara si pengirim pesan dan penerima pesan. Selain itu dapat menimbulkan ketidaksesuaian atau ketidaknyamanan antara kedua belah pihak.

b. Peran

Persepsi akan peran yang dilakukan sendiri dan peran komunikator lainnya mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi. Setiap orang memiliki harapan bagaimana kita berinteraksi. Setiap orang memiliki harapan yang berbeda dari peran mereka sendiri dan orang lain, dan dengan demikian mereka akan sering melakukan komunikasi antara satu dengan yang lainnya.

c. Konteks Histori

Sejarah mempengaruhi sikap berinteraksi. Tradisi spiritual masyarakat dapat dengan mudah mempengaruhi bagaimana kita memandang satu sama lain, dengan demikian dapat mempengaruhi gaya komunikasi.

d. Kronologi

Bagaimana interaksi itu cocok, menjadi serangkaian peristiwa yang mempengaruhi pilihan gaya komunikasi seseorang. Hal tersebut akan

membuat perbedaan jika itu adalah pertama kalinya seseorang berinteraksi tentang sesuatu atau kesepuluh kalinya, jika interaksi masa lalu seseorang telah berhasil atau tidak menyenangkan. Maka, akan membuat suatu perbedaan terhadap gaya komunikasi seseorang.

e. Bahasa

Bahasa yang kita gunakan dapat memainkan peran dalam gaya komunikasi seseorang. Kemampuan berbahasa seseorang dapat memberikan batasan pada seseorang untuk sepenuhnya berpartisipasi dan mempengaruhi arah pembicaraan.

f. Hubungan

Seberapa baik kita tahu orang lain, dan seberapa banyak kita suka atau percaya pada orang lain atau sebaliknya. Hal ini akan mempengaruhi bagaimana kita berkomunikasi.

g. Kendala

Metode yang sering kita gunakan untuk berkomunikasi (misalnya: berbicara melalui telepon) dan waktu yang kita miliki hanya tersedia untuk berinteraksi dengan metode di atas. Jenis kendala tersebut akan mempengaruhi cara kita berkomunikasi.

2.2.2.2 Hambatan Gaya Komunikasi

a. Hambatan Teknis.

Keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Dari sisi teknologi, hambatan teknis ini semakin berkurang dengan adanya temuan baru dibidang kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat diandalkan dan efisien sebagai media komunikasi.

b. Hambatan Semantik

Gangguan semantik adalah hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau ide secara efektif. Definisi semantik sebagai studi atas pengertian, yang diungkapkan lewat bahasa. Kata-kata membantu proses pertukaran timbal balik arti dan pengertian (komunikator dan komunikan), tetapi seringkali proses penafsirannya keliru. Tidak adanya hubungan antara simbol (kata) dan apa yang disimbolkan (arti atau penafsiran), dapat mengakibatkan kata yang dipakai ditafsirkan sangat berbeda dari apa yang dimaksudkan sebenarnya. Untuk menghindari salah komunikasi semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikannya, dan melihat kemungkinan penafsiran terhadap kata-kata yang dipakainya.

c. Hambatan Manusiawi

hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia. Terjadi karena adanya faktor, perbedaan umur, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat panca indera seseorang.

2.2.3. Keterampilan

2.2.3.1 Pengertian Keterampilan

Menurut Bambang Wahyudi (2002) keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang hanya diperoleh dalam praktek. Keterampilan kerja ini dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

- a. Keterampilan mental seperti analisa, membuat keputusan, menghitung dan menghafal.
- b. Keterampilan fisik seperti keterampilan yang berhubungan dengan anggota tubuh dan pekerjaan.
- c. Keterampilan sosial seperti dapat mempengaruhi orang lain, berpidato, menawarkan barang dan lain-lain.

Menurut Soemarjadi (1992) keterampilan merupakan perilaku yang diperoleh melalui tahap-tahap belajar. Keterampilan berasal dari gerakan-gerakan yang kasar atau tidak terkoordinasi melalui pelatihan bertahap gerakan tidak teratur lalu berangsur-angsur berubah menjadi gerakan-gerakan yang lebih halus, melalui proses koordinasi diskriminasi (perbedaan) dan integrasi (perpaduan) sehingga diperoleh suatu keterampilan yang diperlukan untuk tujuan tertentu.

Keterampilan menurut Davis Gordon (1999) adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Menurut Nadler (1986), keterampilan adalah kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas.

Menurut Dunnette (1976) keterampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan diri dari hasil pelatihan dan pengalaman yang didapat.

2.2.3.2 Dasar-dasar Keterampilan

Menurut Robbins (2003) pada dasarnya keterampilan dapat dikategorikan menjadi empat yaitu sebagai berikut:

a. Keterampilan Dasar (*Basic Literacy Skill*)

Keterampilan dasar merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang seperti membaca, menulis, mendengar dan lain-lain.

b. Keahlian Teknik (*Technical Skill*).

Keahlian teknik merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki seperti menghitung secara cepat, mengoperasikan komputer dan lain-lain.

c. Keahlian Interpersonal (*Interpersonal Skill*)

Keahlian interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja seperti menjadi pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja sama dalam suatu tim.

d. Menyelesaikan Masalah (*Problem Solving*)

Menyelesaikan masalah adalah proses aktivitas untuk menjalankan logika, berargumentasi dalam penyelesaian masalah serta kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.

Menurut Spencer dan Spencer yang dikutip oleh Sutoto, jenis-jenis keterampilan meliputi:

a. *Concern for Order* (CO).

Concern for Order merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi dan data,

b. *Initiative* (INT).

Initiative (INT) merupakan dorongan bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan untuk melakukan sesuatu.

c. *Impact and Influence* (IMP).

Impact and Influence (IMP) merupakan tindakan membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau mengesankan sehingga orang lain dapat mendukung agendanya.

d. *Information Seeking* (INFO).

Information Seeking (INFO) merupakan besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak.

2.2.3.3 Jenis-Jenis Keterampilan

Jenis-jenis keterampilan, Menurut Robert L Katz yang dikutip oleh Ulber Silalahi (2002), mengidentifikasi bahwa jenis-jenis keterampilan yaitu sebagai berikut:

a. Keterampilan Teknik (*Technical Skills*)

Keterampilan teknik merupakan kompetensi spesifik untuk melaksanakan tugas atau kemampuan menggunakan teknik-teknik, alat-alat, prosedur dan

pengetahuan tentang lapangan yang spesialisasi secara benar dan tepat dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Keterampilan Administratif

Keterampilan administratif merupakan kemampuan untuk mengurus, mengatur, dan mencatat informasi tentang pelaksanaan dan hasil yang dicapai serta berbagai hambatan-hambatan yang dialami maupun kemampuan mengikuti kebijakan dan prosedur.

c. Keterampilan Hubungan Manusia.

Keterampilan hubungan manusia adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi orang lain sebagai individu atau dalam kelompok. Kemampuan ini berhubungan dengan kemampuan menyeleksi pegawai, menciptakan dan membina hubungan yang baik, memahami orang lain, memberi motivasi dan bimbingan dan mempengaruhi para pekerja baik secara individual maupun kelompok.

d. Keterampilan konseptual.

Keterampilan konseptual adalah kemampuan mengkoordinasi dan mengintegrasikan semua kepentingan dan aktivitas organisasi atau kemampuan mental untuk mendapatkan, menganalisa dan mengintervensi informasi yang diterima dari berbagai sumber. Ini mencakup melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan, memahami bagaimana hubungan antar unit atau bagian secara keseluruhan, memahami bagaimana bagian-bagian tergantung pada yang lain dan mengantisipasi bagaimana suatu perubahan dalam tiap bagian akan mempengaruhi keseluruhan. Kemampuan melihat gambaran keorganisasian

secara keseluruhan dengan pengintegrasian dan pengkoordinasian sejumlah besar aktivitas-aktivitas merupakan keterampilan konseptual.

e. Keterampilan Diagnostik.

Keterampilan diagnostik berhubungan dengan kemampuan untuk menentukan keputusan melalui analisa dan pengujian hakekat dari suatu kondisi-kondisi khusus. Keterampilan diagnostik dapat dimaksudkan sebagai kemampuan secara cepat mendapatkan sebab yang benar dari suatu situasi tertentu melalui satu data yang simpangsiur, observasi dan fakta-fakta.

2.2.4. Keterampilan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi)

2.2.4.1 Pengertian Keterampilan TIK.

Keterampilan TIK dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengoperasikan komputer didukung dengan kemampuan intelektual yang memadai baik diperoleh melalui bakat bawaan maupun dengan cara belajar.

Menurut Doyle (2005) keahlian penggunaan komputer didefinisikan sebagai *“an individual’s judgement of their capability to use a computer.”* Keahlian penggunaan komputer diartikan sebagai *judgement* kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer/ sistem informasi/ teknologi informasi. Menurutnya, masing-masing orang percaya bahwa kemampuan penggunaan komputer yang dimilikinya tidak berhubungan dengan pengalaman masa lampau tetapi lebih difokuskan pada kemampuannya untuk tugas-tugas tertentu yang sedang dihadapi. Hal ini memperlihatkan bahwa dengan kepercayaan atau keyakinan yang kuat pada kemampuannya, seseorang melihat tugas-tugas tertentu yang sulit yang menggunakan program komputer sebagai sebuah peluang untuk dapat menguasai

berbagai program komputer. Dengan keyakinan tersebut, kemampuan yang dimiliki seseorang akan cenderung dapat mengatasi kesulitan yang sedang dihadapi.

Sementara menurut Bandura (2006), keahlian menggunakan komputer diartikan sebagai kepercayaan seseorang yang mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer yang dipengaruhi oleh motivasi.

Menurut Indriantoro (2000), keahlian berkomputer seseorang didefinisikan sebagai kemampuan dalam penggunaan aplikasi komputer, sistem operasi, penanganan file dan perangkat keras, penyimpanan data dan penggunaan tombol *keyboard*. Keahlian seseorang dalam penggunaan komputer digunakan sebagai proksi dari pengendalian internal individu dalam konteks teknologi informasi. Misalnya seseorang yang mempunyai level kemampuan berkomputer yang tinggi merasa lebih kuat dalam mengendalikan aktifitas yang dilakukan dalam penggunaan teknologi informasi dibandingkan dengan orang yang mempunyai level kemampuan berkomputer (*self efficacy*) yang rendah, Horvat (1996).

2.2.4.2 Aspek-Aspek Keahlian Dalam Penggunaan Komputer

Keahlian dalam penggunaan komputer dapat dinilai dari aspek-aspek yang dimilikinya, Compeau dan Higgins (1995). Aspek-aspek keahlian dalam penggunaan komputer dikemukakan sejumlah ahli di antaranya Compeau dan Higgins (1995) yang membedakannya dalam tiga aspek keahlian berkomputer, yaitu:

a. Magnitude

Menurut Compeau dan Higgins (1995), dimensi *magnitude* mengacu pada tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam penggunaan komputer. Individu

yang mempunyai *magnitude* keahlian berkomputer yang tinggi diharapkan mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasi yang lebih kompleks. Compeau dan Higgins (1995) mengemukakan bahwa dimensi *magnitude* berkomputer yang rendah karena kurangnya dukungan maupun bantuan. Dimensi ini juga menjelaskan, bahwa tingginya *magnitude* keahlian berkomputer seseorang dikaitkan dengan level yang dibutuhkan untuk memahami suatu tugas. Ayersman (1996) mengemukakan bahwa dimensi *magnitude* merupakan keahlian seseorang dalam berkomputer terkait dengan bagian-bagian penting komputer seperti penguasaan atau keahlian mengoperasikan program *software*. Sementara menurut Elasmr dan Charter (1996), dimensi *magnitude* mengacu pada keahlian berkomputer yang dimiliki seseorang terkait dengan penyelesaian tugas-tugasnya didukung dengan adanya latihan-latihan. Comer dan Geissler (1998) mengemukakan bahwa *magnitude* merupakan keahlian yang dimiliki seseorang dalam berkomputer terutama berkaitan dengan *software* dan program-program komputer.

b. *Strength*.

Menurut Compeau dan Higgins (1995), pada dimensi kedua yakni *strength*, mengacu pada level keyakinan tentang *judgement* atau kepercayaan individu untuk mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasinya dengan baik. Menurut Chau & Hu (2002) dimensi *strength* merupakan keyakinan diri untuk mengatasi adanya gangguan dalam berkomputer seperti gangguan virus sehingga tidak menghambat penyelesaian tugas-tugasnya. Herdman (2003) mengemukakan bahwa *strength* dalam berkomputer memiliki arti kepercayaan

diri seseorang untuk mengatasi setiap kendala yang dialami dalam berkomputer. Misalnya, ketika ada data yang tidak dapat dibaca oleh suatu program tertentu sehingga perlu perubahan *software* yang lebih tinggi atau lebih baru. Menurut Marakas (1998), *strength* merupakan kepercayaan diri seseorang dalam menjalankan program komputer khususnya program baru. Program baru dalam berkomputer terjadi demikian cepat sehingga dibutuhkan adanya kepercayaan diri yang tinggi dari setiap orang untuk dapat dengan mudah menguasainya. *Strength* yang tinggi yang dimiliki seseorang membuat dirinya lebih mudah memahami setiap program baru dalam berkomputer. Sementara menurut Potosky dan Bopko (1998) bahwa *strength* merupakan kekuatan keyakinan yang dimiliki seseorang dalam berkomputer sehingga setiap kendala yang dihadapi dapat diatasi baik dengan cara belajar sendiri maupun dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan atau kursus komputer.

c. *Generalibility*.

Dimensi terakhir adalah *generability* mengacu pada tingkat *judgement* user yang terbatas pada domain khusus aktifitas. Menurut Compeau dan Higgins (1995), dalam konteks komputer, domain ini mencerminkan perbedaan konfigurasi *hardware* dan *software*, sehingga individu yang mempunyai level *generability* keahlian berkomputer yang tinggi diharapkan dapat secara kompeten menggunakan paket-paket software dan sistem komputer yang berbeda. Sebaliknya, tingkat *generability* keahlian berkomputer yang rendah menunjukkan kemampuan individu dalam mengakses paket-paket *software* dan sistem komputer secara terbatas. Marakas et al.(1998) membagi keahlian

berkomputer mahasiswa dalam dua jenis, yaitu keahlian berkomputer umum dan keahlian berkomputer spesifik. Kedua jenis ini dikonstruksikan berhubungan dengan perbedaan tugas-tugas komputer. Secara umum keahlian penggunaan komputer didefinisikan sebagai *judgement* keahlian individu dalam menggunakan berbagai aplikasi komputer. Keahlian penggunaan komputer Spesifik adalah kemampuan mahasiswa untuk membuat tugas-tugas yang berhubungan dengan komputer secara spesifik dalam domain komputasi umum.

2.2.5 Kompetensi

2.2.5.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Wibowo (2007).

Menurut McClelland mendefinisikan kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan para *average performers*, Zainal, Veithzal Rivai, dkk. (2015).

Menurut Djaman satori (2007) menyebutkan kompetensi berasal dari Bahasa Inggris *competency* yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Jadi kompetensi adalah performan yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkannya.

Mudrajad Kuncoro (2005) juga mengatakan kompetensi inti adalah nilai utama perusahaan/organisasi dalam penciptaan keahlian dan kapabilitas yang disebarkan melalui bermacam garis produksi ataupun bisnis.

Moh. Uzer Usman (2006) menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu. Dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif.

2.2.5.2 Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2007) kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu:

a. **Motif**

Sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

b. **Sifat**

Karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.

c. **Konsep Diri**

Sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi. Percaya diri adalah bagian dari konsep diri orang.

d. **Pengetahuan**

Informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.

5. Keterampilan

Kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

2.2.5.3 Indikator Kompetensi

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu perusahaan, indikator kompetensi menurut Ruky dalam Fadillah, dkk (2017), yaitu:

a. Karakter pribadi (*traits*)

Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.

b. Konsep diri (*self concept*)

Konsep diri adalah perangkat sikap sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.

c. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.

d. Keterampilan (*skill*)

Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.

- e. Motivasi kerja (*motives*).

Motivasi kerja adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki oleh seseorang, yang selanjutnya akan mengarahkan, membimbing, dan memilih suatu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.

2.2.5.4 Tingkatan Kompetensi

Spencer dalam Wibowo (2007) mengungkapkan tingkatan kompetensi dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan, yaitu:

- a. *Behavior tools*

1. *Knowledge*

Merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu, misalnya membedakan antara akuntan senior dan junior.

2. *Skill*

Merupakan kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Misalnya, mewawancarai dengan efektif dan menerima pelamar yang baik. *Skill* menunjukkan produk.

- b. *Image attribute*

1. *Social role*

merupakan pola perilaku orang yang diperkuat oleh sekelompok sosial atau organisasi. Misalnya, menjadi pemimpin atau pengikut.

2. *Self image*

merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian, dan harga dirinya. Misalnya melihat dirinya sebagai pengembang atau manajer yang berbeda diatas “*fast track*”.

c. *Personal characteristic*

1. *Traits*

Merupakan aspek tipikal berperilaku. Misalnya, menjadi pendengar yang baik.

2. *Motive*

Merupakan hal-hal yang mendorong perilaku seseorang dalam bidang tertentu (prestasi, afiliasi, kekuasaan). Misalnya ingin mempengaruhi perilaku orang lain untuk kebaikan organisasi.

2.2.5.5. Dimensi Kompetensi Individu

Kompetensi menunjukkan terdapatnya pencapaian dan pemeliharaan suatu tingkatan pemahaman dan pengetahuan yang memungkinkan seorang anggota untuk memberikan jasa dengan kemudahan dan kecerdikan, Mulyadi (2010). Indikator kompetensi adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan berkomunikasi (secara lisan, tulisan, penulisan laporan dan presentasi).
- b. Mampu mengidentifikasi masalah dan kemampuan memberikan solusi.
- c. Mengikuti perkembangan masalah dan mengikuti perkembangan aturan.

2.2.5.6 Standar Kompetensi Kedokteran

Standar Kompetensi Dokter tersusun dalam rangka memenuhi amanah Undang-Undang RI Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran pasal 8 yang

mengatakan bahwa Konsil Kedokteran Indonesia memiliki wewenang untuk mengesahkan standar kompetensi dokter dan dokter gigi. Pasal 26 undang-undang tersebut menyatakan lebih lanjut bahwa Standar Pendidikan Profesi Kedokteran disusun oleh Asosiasi Institusi Pendidikan Kedokteran Indonesia dan berkoordinasi dengan organisasi profesi, kolegium, ikatan rumah sakit pendidikan, Departemen Pendidikan Nasional dan Departemen Kesehatan. Proses penyusunan Standar Kompetensi Dokter melibatkan berbagai pihak pengandil secara intensif melalui serangkaian pertemuan yang difasilitasi oleh Divisi Standar Pendidikan Profesi, Konsil Kedokteran Indonesia. (Konsil Kedokteran, 2006:1).

Standar Kompetensi dokter adalah sebagai berikut:

1. Profesionalitas yang Luhur
 - a. Agama sebagai nilai moral yang menentukan sikap dan perilaku manusia
 - b. Aspek agama dalam praktik kedokteran
 - c. Pluralisme keberagaman sebagai nilai sosial di masyarakat dan toleransi
 - d. Konsep masyarakat (termasuk pasien) mengenai sehat dan sakit
 - e. Aspek-aspek sosial dan budaya masyarakat terkait dengan pelayanan kedokteran (logiko sosio budaya)
 - f. Hak, kewajiban, dan tanggung jawab manusia terkait bidang kesehatan
 - g. Pengertian bioetika dan etika kedokteran (misalnya pengenalan teori-teori bioetika, filsafat kedokteran, prinsip-prinsip etika terapan, etika klinik)
 - h. Kaidah Dasar Moral dalam praktik kedokteran

- i. Pemahaman terhadap KODEKI, KODERSI, dan sistem nilai lain yang terkait dengan pelayanan kesehatan
- j. Teori-teori pemecahan kasus-kasus etika dalam pelayanan kedokteran
- k. Penjelasan mengenai hubungan antara hukum dan etika (persamaan dan perbedaan)
- l. Prinsip-prinsip dan logika hukum dalam pelayanan kesehatan
- m. Peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan lain di bawahnya yang terkait dengan praktik kedokteran
- n. Alternatif penyelesaian masalah sengketa hukum dalam pelayanan kesehatan
- o. Permasalahan etikomedikolegal dalam pelayanan kesehatan dan cara pemecahannya
- p. Hak dan kewajiban dokter
- q. Profesionalisme dokter (sebagai bentuk kontrak sosial, pengenalan terhadap karakter profesional, kerja sama tim, hubungan interprofesional dokter dengan tenaga kesehatan yang lain)
- r. Penyelenggaraan praktik kedokteran yang baik di Indonesia (termasuk aspek kedisiplinan profesi)
- s. Dokter sebagai bagian dari masyarakat umum dan masyarakat profesi (IDI dan organisasi profesi lain yang berkaitan dengan profesi kedokteran)
- t. Dokter sebagai bagian Sistem Kesehatan Nasional
- u. Pancasila dan kewarganegaraan dalam konteks sistem pelayanan kesehatan.

2. Mawas Diri dan Pengembangan Diri
 - a. Prinsip pembelajaran orang dewasa
 - b. Dasar-dasar keterampilan belajar
 - c. *Problem based learning*
 - d. *Problem solving*
 - e. Metodologi penelitian dan statistika
3. Komunikasi Efektif
 - a. Penggunaan bahasa yang baik, benar dan mudah dimengerti
 - b. Prinsip komunikasi dalam pelayanan kesehatan
 - c. Berbagai elemen komunikasi efektif
 - d. Komunikasi lintas budaya dan keberagaman
 - e. Kaidah penulisan dan laporan ilmiah
 - f. Komunikasi dalam *public speaking*.
4. Pengelolaan Informasi
 - a. Teknik keterampilan dasar pengelolaan informasi
 - b. Metode riset dan aplikasi statistik untuk menilai kesahihan informasi ilmiah
 - c. Keterampilan pemanfaatan *evidence-based medicine (EBM)*.
 - d. Teknik pengisian rekam medis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
 - e. Teknik diseminasi informasi dalam bidang kesehatan baik lisan maupun tulisan dengan menggunakan media yang sesuai
5. Landasan ilmiah ilmu kedokteran
 - a. Struktur dan fungsi

- b. Penyebab penyakit
 - c. Patomekanisme penyakit
 - d. Etika kedokteran
 - e. Prinsip hukum kedokteran
 - f. Prinsip-prinsip pelayanan kesehatan (primer, sekunder dan tersier)
 - g. Prinsip-prinsip pencegahan penyakit
 - h. Prinsip-prinsip pendekatan kedokteran keluarga
 - i. Mutu pelayanan kesehatan
 - j. Prinsip pendekatan sosio-budaya
6. Keterampilan Klinis
- a. Prinsip dan keterampilan anamnesis
 - b. Prinsip dan keterampilan pemeriksaan fisik
 - c. Prinsip pemeriksaan laboratorium dasar
 - d. Prinsip pemeriksaan penunjang lain
 - e. Prinsip keterampilan terapeutik
 - f. Prinsip kewaspadaan standar.
 - g. Kedaruratan klinik
7. Pengelolaan Masalah Kesehatan
- a. Prinsip dasar praktik kedokteran dan penatalaksanaan masalah kesehatan akut, kronik, emergensi dan gangguan perilaku pada berbagai tingkatan usia dan jenis kelamin (*Basic Medical Practice*).
 - b. Kebijakan dan manajemen kesehatan
 - c. Standar pelayanan minimal (SPM).
 - d. Sistem kesehatan nasional (SKN) termasuk sistem rujukan

- e. Pembiayaan kesehatan
- f. Penjaminan mutu pelayanan kesehatan
- g. Pendidikan kesehatan
- h. Promosi kesehatan
- i. Konsultasi dan konseling
- j. Faktor risiko penyakit
- k. Surveilans
- l. Statistik kesehatan
- m. Prinsip pelayanan kesehatan primer
- n. Prinsip keselamatan pasien (*patient safety* dan *medication safety*)
- o. Prinsip interprofesionalisme dalam pendidikan kesehatan
- p. Jaminan atau asuransi kesehatan masyarakat.

Menurut SK Mendiknas No. 045/U/2002 kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas dan penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Indikator-indikator kompetensi terdiri dari:

- 1. Landasan kepribadian
- 2. Penguasaan ilmu dan keterampilan.
- 3. Kemampuan berkarya.
- 4. Sikap dan perilaku dalam berkarya menurut tingkat keahlian berdasarkan ilmu dan keterampilan yang dikuasai.
- 5. Pemahaman kaidah berkehidupan masyarakat sesuai dengan keahlian dalam berkarya. (Konsil Kedokteran, 2006:3).

Epstein and Hundert (2002) (Konsil Kedokteran, 2006:3). memberikan definisi sebagai berikut: *Professional competence is the habitual and judicious use of communication, knowledge, technical skills, clinical reasoning, emotions, values, and reflection in daily practice to improve the health of the individual patient and community.*

2.2.6 Kepuasan Konsumen

2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan berasal dari bahasa Latin “Satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “Facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Lebih dalam lagi, Oliver menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar (Oliver, 2007).

Hampir senada dengan Oliver, Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004).

Menurut Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang

berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Sementara Kandampully (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa ataupun sektor barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggan. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Hal ini hampir berbanding lurus dengan teori Kotler & Keller (2012), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa orang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk dengan harapan. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan, hasilnya tidak memuaskan. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas atau senang. Hal ini berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi, maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.

2.2.7. Layanan

2.2.7.1 Pengertian Layanan

Menurut Tjiptono (2004) definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya

Sedangkan menurut Barata (2004) suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan menurut Kasmir (2005):

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

2.2.7.2 Dimensi Layanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin

hubungan kerja atau *partner* yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Fandy (2006), pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty*. Uraian sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik).

Yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.

b. *Reliability* (Keandalan).

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. *Emphaty* (Empati).

Yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

2.2.8 Sistem

2.2.8.1 Pengertian Sistem

Menurut Herlambang (2005), definisi sistem dapat dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan secara prosedur dan pendekatan secara komponen. Berdasarkan pendekatan prosedur, sistem didefinisikan sebagai kumpulan dari beberapa prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Sedangkan berdasarkan pendekatan komponen, sistem merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam perkembangan sistem yang ada, sistem dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka merupakan sistem yang dihubungkan dengan arus sumber daya luar dan tidak mempunyai elemen pengendali. Sedangkan sistem tertutup tidak mempunyai elemen pengontrol dan dihubungkan pada lingkungan sekitarnya.

2.2.8.2 Sistem Informasi

Menurut Herlambang (2005:121), data adalah fakta-fakta atau kejadian-kejadian yang dapat berupa angka-angka atau kode-kode tertentu. Data masih belum mempunyai arti bagi penggunanya. Untuk dapat mempunyai arti data diolah sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh penggunanya. Hasil pengolahan data inilah yang disebut sebagai informasi. Secara ringkas, Informasi adalah data yang telah diolah dan mempunyai arti bagi penggunanya. Sehingga sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan prosedur-prosedur yang digunakan

untuk mengolah data sehingga dapat digunakan oleh penggunanya sesuai dengan tujuan.

2.2.9 Rekam Medis

2.2.9.1 Pengertian Rekam Medis

Rekam medis adalah berkas atau dokumen yang berisi catatan tentang identitas pasien, hasil diagnosa, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Pasal 46 ayat 1 UU Praktik Kedokteran). Diperbaharui dengan Permenkes Nomor 269/MenKes/Per/III/2008, tentang Rekam Medis menyatakan Rekam Medis adalah berkas berisi catatan dan dokumen tentang pasien yang berisi identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain pada sarana pelayanan kesehatan untuk rawat jalan, rawat inap baik dikelola pemerintah maupun swasta (Permenkes, Nomor 749a/Menkes/Per/XII/1989).

Menurut Edna (1994), rekam medis adalah kumpulan rekaman atau kumpulan catatan mengenai siapa, mengapa, apa, bagaimana dan bilamana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan berlangsung. Di dalam catatan tersebut memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang diperoleh serta berisi informasi yang lengkap untuk mengidentifikasi pasien, obat-obatan serta membenarkan diagnosis dan merekam hasil yang diperoleh.

2.2.9.2 Kegunaan Sistem Rekam Medis

Kegunaan sistem rekam medis secara umum menurut Departemen Kesehatan RI Direktorat Jenderal pelayanan medik (2006) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai alat komunikasi antara dokter dan tenaga ajli lainnya yang ikut ambil bagian didalam memberikan pelayanan, pengobatan, perawatan, kepada pasien.
2. Sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan atau perawatan yang harus diberikan kepada pasien.
3. Sebagai bukti tertulis atas segala tindakan pelaayanan., perkembangan penyakit dan pengobatan selama pasien berkunjung / dirawat di Rumah Sakit atau Puskesmas.
4. Sebagai bahan yang berguna untuk analisa, penelitian, dan evaluasi, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.
5. Melindungi kepentingan hukum bagi pasien, Rumah Sakit atau puskesmas maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya.
6. Menyediakan data-data khusus yang berguna untuk keperluan penelitian dan pendidikan.
7. Sebagai dasar didalam perhitungan biaya pembayaran medik pasien.
8. Menjadi sumber ingatan yang harus didokumentasikan, serta sebagai bahan pertanggung jawaban dan laporan.

2.2.9.3 Rekam Medis Dokter Spesialis

Menurut Permenkes Nomor 269 tentang Rekam medis, Isi rekam medis untuk pelayanan dokter spesialis atau dokter gigi spesialis dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang terdapat pada praktik dokter spesialis. Isi rekam medis untuk pasien rawat jalan pada sarana pelayanan kesehatan sekurang-kurangnya memuat:

- a. Identitas Pasien.
- b. Tanggal dan waktu.
- c. Hasil anamnesis, mencakup sekurang-kurangnya keluhan dan riwayat penyakit.
- d. Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medik.
- e. Diagnosis.
- f. Rencana penatalaksanaan.
- g. Pengobatan atau tindakan.
- h. Pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.
- i. Persetujuan tindakan bila diperlukan.

Menurut Permenkes Nomor 269 Bab III tentang tata cara penyelenggaraan, Setiap dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran wajib membuat rekam medis (1). Rekam medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dibuat segera dan dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan (2). Pembuatan rekam medis, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui pencatatan dan pendokumentasian hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (3). Setiap pencatatan ke dalam rekam medis harus dibubuhi nama, waktu dan tanda tangan dokter, dokter gigi atau tenaga kesehatan tertentu yang memberikan pelayanan kesehatan secara langsung (4). Dalam hal terjadi kesalahan dalam melakukan pencatatan pada rekam medis dilakukan pembetulan (5). Pembetulan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) hanya dapat dilakukan dengan cara pencoretan tanpa menghilangkan catatan yang dibetulkan dan dibubuhi paraf dokter, dokter gigi atau tenaga kesehatan tertentu yang bersangkutan.

Menurut Undang-Undang No 29 tahun 2004, Rekam medis dokter terkait registrasi adalah pencatatan resmi terhadap dokter dan dokter gigi yang telah memiliki sertifikat kompetensi dan telah mempunyai kualifikasi tertentu lainnya serta diakui secara hukum untuk melakukan tindakan profesinya. Registrasi ulang adalah pencatatan ulang terhadap dokter dan dokter gigi yang telah diregistrasi setelah memenuhi persyaratan yang berlaku.

2.2.10 Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik memiliki banyak definisi dan bentuk. Banyak sekali perbedaan konsep dan definisi mengenai rekam medis elektronik yang diterapkan dan dipercaya oleh suatu penyedia jasa kesehatan. Tapi secara garis besar menurut manual mengenai rekam medis elektronik yang dirilis oleh WHO (2006:33), pada beberapa kasus dapat berupa rekaman yang panjang yang tersedia secara luas, melingkupi beberapa institusi yang berbeda, tapi disisi lain otomatisasi sistem mungkin terbatas hanya pada unit atau komunitas yang spesifik.

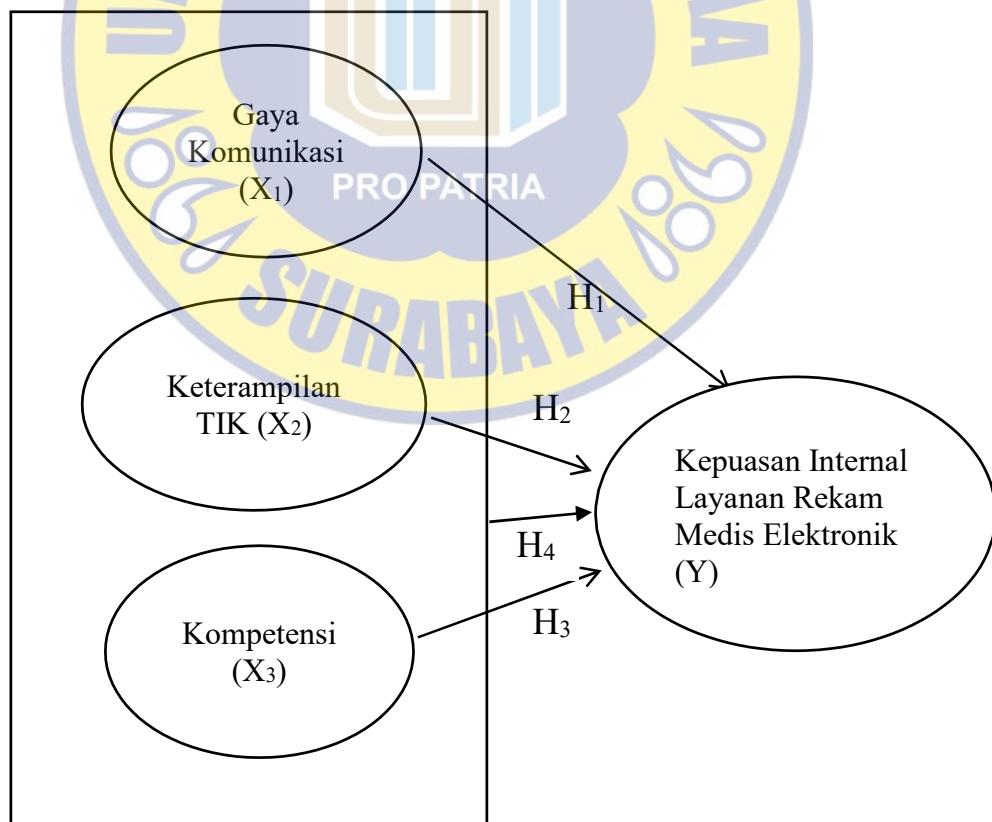
Pelayanan manajemen informasi kesehatan dengan rekam kesehatan elektronik yaitu sistem pendokumentasian yang telah berubah dari *electronic medical record* (EMR) menjadi *electronic patient record* sampai dengan tingkat yang paling akhir dari pengembangan *health information system* yakni EHR (*electronic health record*) atau rekam kesehatan elektronik. (Keputusan Menteri Kesehatan No. 377 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan).

Rekam Medis Elektronik juga dapat diartikan sebagai lingkungan aplikasi yang tersusun atas penyimpanan data klinis, sistem pendukung keputusan klinis,

standarisasi istilah medis, entry data terkomputerisasi, serta dokumentasi medis dan farmasi. Rekam Medis Elektronik juga bermanfaat bagi paramedis untuk mendokumentasikan, memonitor, dan mengelola pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien di rumah sakit. Secara hukum data dalam RME merupakan rekaman legal dari pelayanan yang telah diberikan pada pasien dan rumah sakit memiliki hak untuk menyimpan data tersebut. Menjadi tidak legal, bila oknum di rumah sakit menyalah gunakan data tersebut untuk kepentingan tertentu yang tidak berhubungan dengan pelayanan kesehatan pasien. (Handiwidojo, 2009).

2.3 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

X₁ : Gaya komunikasi

X₂ : Keterampilan TIK

X₃ : Kompetensi

Y : Kepuasan internal layanan rekam medis elektronik

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu permasalahan yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya dengan data yang lebih lengkap dan menunjang. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu gaya komunikasi, keterampilan TIK dan kompetensi serta satu variabel dependen yaitu kepuasan internal layanan rekam medis elektronik. Peneliti memilih gaya komunikasi sebagai variabel independen karena dalam penerapan rekam medis elektronik terjadi perubahan cara mencatat rekam medis yang semula menulis dengan alat tulis serta dapat mudah dibawa, setelah penerapan rekam medis elektronik, penulisan diganti ke komputer yang tidak dapat berpindah-pindah dengan mudah seperti menulis di kertas. Adanya perubahan ini juga berdampak pada kebiasaan dokter yang berbicara sambil menulis berubah menjadi berbicara sambil mengetik. Dari hal tersebut peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh gaya komunikasi dengan kepuasan internal layanan rekam medis elektronik. Variabel kedua adalah keterampilan TIK. Disini peneliti ingin mengetahui juga apakah dengan kemampuan dokter dalam hal

komputer serta kemampuan untuk memanfaatkan rekam medis elektronik berpengaruh langsung pada kepuasan layanan rekam medis elektronik. Variabel ketiga adalah kompetensi. Dari variabel ini peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan layanan rekam medis elektronik dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dokter karena pada saat sosialisasi ada beberapa dokter yang mengeluhkan terkait layanan rekam medis elektronik padahal masih terbilang sedikit dalam menangani pasien atau baru saja bergabung di Rumah Sakit PHC Surabaya. Hal ini yang membuat peneliti ingin meneliti apakah kompetensi dokter berpengaruh pada kepuasan rekam medis elektronik. Berikut perumusan hipotesis dari penelitian ini:

Tabel 2.2 Hipotesis

H ₁	Gaya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan internal layanan rekam medis elektronik di Rumah Sakit PHC Surabaya.
H ₂	Keterampilan TIK berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan internal layanan rekam medis elektronik di Rumah Sakit PHC Surabaya.
H ₃	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan internal layanan rekam medis elektronik di Rumah Sakit PHC Surabaya.
H ₄	gaya komunikasi, keterampilan TIK dan kompetensi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan internal layanan rekam medis elektronik di Rumah Sakit PHC Surabaya.