**BAB II**

**KAJIAN TEORETIK,**

**KERANGKA BERPIKIR DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

1. **Kajian Teoretik**
2. **Efektivitas Pelayanan Informasi**
3. **Efektivitas Pelayanan Informasi Dalam Perspektif Islam**

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagaimana Allah SWT. Berfirman:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ( المائدة اية)2

**Artinya: *“…dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”*** (QS. Al-Maidah : 2).[[1]](#footnote-1)

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk selalu menjadi insan yang pemurah, tidak mementingkan kepentingan diri sendiri, seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Dalam mendidik isterinya untuk mendahulukan orang lain, memberikan makanan, begitupun para sahabatnya, Rasulullah meminta para sahabat untuk selalu bersedekah.

Mudahnya mengakses informasi memberikan banyak manfaat bagi manusia. Tapi di sisi lain, akses informasi yang begitu luas ini juga menjadi penyebab konflik di berbagai tempat.

Salah satu penyebab munculnya masalah dalam masyarakat adalah semakin mudah informasi menyebar namun semakin sedikit yang punya kesadaran untuk meneliti. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِين(َ الحجرات اية):6

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu,” (Al-Hujurat 6)[[2]](#footnote-2)

Kata kunci pada ayat ini adalah kata “Telitilah Kebenarannya!”.Dengan tegas Al-Qur’an mengajarkan kepada kita untuk mengecek informasi yang kita dengar. Pada ayat-ayat selanjutnya, Allah berbicara tentang persatuan. Sehingga kita dapat mengambil pelajaran bahwa salah satu penyebab rusaknya persatuan adalah karena mudah menerima berita tanpa mengecek kebenarannya.

1. **Teori Efektivitas Pelayanan Informasi**

Menurut Soerjono Soekanto mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata efektivitas yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutanya, menurut Emerson Handayaningrat bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.[[3]](#footnote-3)

Efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata efek, yang artinya akbiat, pengaruh, ata hasil. Efektivitas adalah keaktifan, daya guna, dan adanya kesesuaian antara orang yang bertugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukan pada taraf tercapainya hasil[[4]](#footnote-4). Menurut Sondang dalam Othenk efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang dijalankannya[[5]](#footnote-5).

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya[[6]](#footnote-6).

Efektivitas berhubungan dengan masalah pencapaian suatu tujuan dan proses pencapaiannya, serta tingkat kepuasan pengguna. Seperti yang dikemukakan oleh steers dalam buku efektivitas organisasi perusahaan yaitu :

“Sebuah organisasi yang betul-betul efektif adalah orang yang mampu menciptakan suasana kerja di mana para pekerja tidak hanya melaksanakan pekerjaan yang telah dibebankan saja tetapi juga membuat suasana supaya para pekerja lebih bertanggung jawab, bertindak secara kreatif demi peningkatan efisiensi dalam usaha mencapai tujuan.”[[7]](#footnote-7)

Dalam kutipan di atas menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya berorientasi pada tujuan melainkan berorientasi juga pada proses dalam mencapai tujuan. Jika definisi ini diterapkan dalam pelayanan, efektivitas berarti kemampuan sebuah lembaga dalam melaksanakan program pelayanan yang telah direncanakan serta kemampuan untuk mencapai hasil dan tujuan yang telah ditetapkan.

1. **Ukuran Efektivitas**

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksdukan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah pada jalan yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar paraimplementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman dalam bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan saranadan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efesien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efesien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian[[8]](#footnote-8).

Selanjutnya Strees dalam Tangkilisan mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya[[9]](#footnote-9)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa aspek seperti produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, dan pencarian sumber daya, semakin tinggi tingkat efektivitas suatu lembaga, maka produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, dan pencarian sumber daya akan semakin kuat. Begitupun dalam lembaga pendidikan, untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan perlu adanya pengukuran efektivitas program yang telah ditetapkan sebelumnya dalam perumusan visi dan misi lembaga.

1. **Pelayanan Informasi**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia[[10]](#footnote-10). Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat[[11]](#footnote-11). Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan, pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak melakukan diskriminasi dari berbagai aspek sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas lembaga adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan[[12]](#footnote-12).

AS Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan  pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain[[13]](#footnote-13).

Dalam menjalani kehidupan dan perkembangan diri, guru memerlukan informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Guru bisa mengalami masalah di masa depan kerena tidak menguasai dan tidak mampu mengakses informasi[[14]](#footnote-14).

Informasi secara umum di definisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian dan digunakan untuk mengambil keputusan[[15]](#footnote-15). Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang memberikan keterangan, gagasan dan kenyataan serta mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dengan penyampaian informasi kepada penerima informasi denagan tepat waktu, relevan dan akurat.

Layanan informasi adalah layanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu, informasi yang diperoleh individu sangat diperlukan agar individu lebih mudah dalam membuat perencanaan dan mengambil keputusan[[16]](#footnote-16).

Priyatno dan Erman Amti mengemukakan bahwa layanan informasi adalah kegiatan memberikan pemahaman kepada individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani tugas atau pekerjaan, atau untuk menunjukan arah dan tujuan suatu kegiatan[[17]](#footnote-17).

Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan informasi merupakan layanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan manusia untuk memecahkan permasalahannya.

1. **Bentuk – Bentuk Pelayanan Informasi**

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan.[[18]](#footnote-18) Ketiga bentuk pelayanan tersebut tidak selamanya dapat berdiri sendiri, melainkan sering berkombinasi. Layanan lisan dapat memberikan informasi dengan sejelas-jelasnya, namun pelayan informasi harus memahami benar masalah yang dihadapi, petugas pelayanan informasi juga harus memberikan penjelasan dengan Bahasa yang jelas dan dapat dimengerti, serta harus bersikap ramah dan santun. Layanan dalam bentuk tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, pelayanan melalui tulisan cukup efisien, namun harus diperhatikan mengenai struktur pengetikan serta standar operasional yang berlaku. Bentuk pelayanan dengan perbuatan adalah pelayanan yang diinginkan oleh orang yang berkepentingan, namun petugas pelayanan informasi harus memiliki keterampilan dan kecepatan dalam melakuakan pelayanan.

1. **Tujuan Pelayanan Informasi**

Layanan informasi ini mempunyai tujuan untuk dikuasainya informasi tertentu oleh peserta layanan yang akan membantu menyelesaikan masalah. Menurut Prayitno[[19]](#footnote-19): Tujuan layanan informasi dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. (1) Tujuan umum dari layanan ini adalah dikuasainya informasi tertentu oleh peserta layanan, informasi tersebut selanjutnya digunakan oleh peserta untuk keperluan hidupnya sehari-hari dan perkembangan dirinya. (2) Tujuan khusus layanan informasi terkait dengan fungsi-fungsi konseling. Fungsi pemahaman paling dominan dan paling langsung diemban oleh layanan informasi. Peserta layanan memahami informasi dengan berbagai seluk-beluknya sebagai isilayanan. Penguasaan informasi tersebut dapat digunakan untuk pemecahan masalah, untuk mencegah timbulnya masalah, untuk mengembangkan dan memelihara potensi yang ada, dan untuk memungkinkan peserta yang bersangkutan membuka diri dalam mengaktualisasikan hak-haknya.

1. **Efektivitas Pelayanan Informasi**

Efektivitas Pelayanan informasi merupakan ukuran pencapaian dari proses pelayanan informasi yang memberikan kesan memuaskan atau tidak memuaskan bagi penerima jasa informasi. Pelayanan yang efektif mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, pelayanan informasi tepat guna dapat membantu individu dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapinya, dengan menguasai informasi, individu dapat mengambil sebuah keputusan yang bijak dan sesuai dengan kehendak yang diinginkan.

Menurut Parasuraman yang dikutif oleh emayasila, efektivitas pelayanan informasi akan tercapai apabila dalam pelaksanaannya memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut[[20]](#footnote-20) :

1. *Tangibles,* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness,* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance,* atau jaminan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
5. *Emphaty,* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap guru memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan informasi tanpa dibeda-bedakan. Dengan demikian, kepuasan kerja guru akan tercipta dalam satu lingkungan pendidikan.

1. **Kepuasan Kerja Guru**
2. **Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Islam**

Dalam Islam bekerja dinilai sebagai kebaikan, dan dipandang sebagai ibadah, betapa pentingnya kedudukan seseorang yang bekerja. Namun untuk mengukur tingkat kepuasan kerja manusia secara naluri tidak ada batasnya, karena setiap manusia diberikan insting untuk selalu mendapatkan yang terbaik, begitupun halnya dalam sebuah pelayanan, setiap manusia pasti menginginkan pelayanan yang baik. Namun islam membatasi kepuasan manusia dengan batasan Tawadhu. Dengan adanya tawadhu, maka akan terhindar dari pengharapan kepuasan yang lebih yang dapat menjerumuskan pada sifat rakus dan sifat tercela lainnya.

1. **Teori Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah bagaimana seseorang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Menurut Rivai ada beberapa alasan mengapa perusahaan atau organisasi harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan yaitu[[21]](#footnote-21) :

1. Manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga untuk memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis.
2. Perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Buhler menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi di bidang karyawan maka akan menghadapi bahaya, misalnya berakibat tingginya tingkat turn over, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama di kalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan kurang loyal. Hal tersebut juga dapat terjadi di sekolah, guru yang tidak puas dapat meninggalkan murid dan bisa berakibat pada kegiatan belajar mengajar. Berbagai teori dibangun untuk menjelaskan apa saja yang dapat membuat seseorang merasa puas dengan pekerjaan mereka. Ada berbagai teori yang menjelaskan hal-hal yang membuat seseorang puas terhadap pekerjaan mereka.

Rivai menyebutkan beberapa teori tentang kepuasan kerja, antara lain:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.
2. Teori Keadilan (*Equity Theory*). Teori Keadilan mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*Equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, seseorang akan membandingkan rasio input dirinya dengan rasio input orang lain. Bila perbandingan tersebut dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi bisa menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Namun, apabila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidak puasan.
3. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*) Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukanlah suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfiers* atau motivator dan *dissatisfier* atau *hygiene*[[22]](#footnote-22).
4. Abraham Maslow juga mengemukakan teori tentang kepuasan kerja. Teorinya lebih dikenal dengan sebutan teori hierarki kebutuhan. Teori ini berpendapat bahwa dalam setiap individu memiliki lima hierarki kebutuhan mulai kebutuhan yang mendasar sampai dengan kebutuhan yang lebih tinggi. Kebutuhan tersebut adalah kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri. Maslow berpendapat bahwa orang berusahan memenuhi kebutuhan pokok sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi.[[23]](#footnote-23)

Karyawan memiliki kebutuhan untuk memuaskan hierarchi kebutuhannya pada tingkat yang berbeda. Pekerja buruh kasar lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan bertahan hidup sedangkan seorang yang memiliki keahlian lebih mencari pemuasan dalam pemenuhan kebutuhan perwujuan diri. Seorang yang telah merasa cukup atas upah yang diterima maka di akan berusaha memuaskan kebutuhan yang lebih tinggi

1. **Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menurut Robbins adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima; sedangkan Greenberg dan Baron mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka[[24]](#footnote-24).

Kepuasan kerja harus diciptakan sebaik mungkin, supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai meningkat. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.[[25]](#footnote-25) Robbins dan Judge mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya[[26]](#footnote-26).

Kepuasan kerja merupakan cermin dari rasa senang pada seseorang (termasuk guru) setelah ia melakukan suatu pekerja tertentu dengan sungguh-sungguh yang terefleksi dalam wujud bangga karena pekerjaan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan serta memberikan *feedback* yang positif kepadanya. Artinya, dalam kepuasan kerja ada kesungguhan dalam bekerja, ada rasa senang dalam mengerjakan dan ada balikan (*feedback*) yang sudah tentu menguntungkan bagi si pekerja.

1. **Faktor – Fakor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ada enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dimana jika keenam faktor ini berada dalam kondisi yang baik atau tinggi maka kepuasan kerja juga akan ikut tinggi sedangkan apabila keenam faktor ini rendah maka kepuasan kerja juga otomatis akan rendah, ke enam faktor tersebut diantaraya :

1. *Opportunity* (Kesempatan), karyawan akan lebih merasa puas apabila mempunyai kesempatan yang menantang dalam pekerjaannya. Hal ini termasuk tingkat partisipasi didalam pekerjaan dan promosi.
2. Stress, ketika kita mengalami stress yang negatif kepuasan kerja akan rendah. Tugas akan lebih meningkatkan tingkat stress jika kita dilingkupi dengan kecemasan, kita harus mengusahakan kehidupan yang seimbang antara pekejaan dan kehidupan pribadi.
3. *Leadership* (Kepemimpinan), data dalam penelitian badan ini menunjukkan karyawan akan merasa lebih puas jika manajer mereka adalah pemimpin yang baik.
4. *Work Standard* (Standar kerja), karyawan akan lebih puas jika keseluruhan team atau workgroup mempunyai kebanggaan dengan kualitas dari pekerjaan mereka.
5. *Fair Rewards*, karyawan akan merasa puas apabila mereka merasa reward yang diberikan kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka lakukan.

Sedangkan Luthans mengungkapkan bahwa terdapat lima komponen dalam kepuasan kerja[[27]](#footnote-27), yaitu :

1. Pembayaran yang sesuai dengan beban kerja.
2. Pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk pembelajaran bagi bawahan.
3. Kesempatan promosi bawahan untuk maju dan berkembang dalam organisasinya.
4. Perhatian atasan kepada bawahan.
5. Rekan kerja yang bersahabat dan padai secara teknis.
6. **Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh peneliti lain. Penelitian terdahulu diperlukan peneliti sebagai rujukan untuk menguatkan penelitian yang akan dilaksanakan dan membandingkan penelitian yang satu dengan lainnya. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Yuyun Tri Ratna (2010) dengan judul “Upaya Meningkatkan Kemandirian Siswa dalam Memilih Karier Melalui Layanan Informasi Karier di Kelas X2 SMA Negeri 1 Sirampog Brebes Tahun Pelajaran 2009/2010”.Hasil dari penelitian tersebut diketahui gambaran siswa sebelum memperoleh layanan informasi karier diperoleh persentase skor rata-rata 51,94 % (rendah). Setelah memperoleh layanan informasi karier, meningkat menjadi 69,27%(tinggi). Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa layanan informasi karier efektif sebagai upaya dalam meningkatkan kemandirian siswa dalam memilih karier di kelas X2 SMA N 1 Sirampog Brebes Tahun Pelajaran 2009/2010.
2. Jurnal yang dibuat oleh Itsna Maulida Zulfa (2007) dengan judul “Keefektifan Layanan Informasi Karier dalam Meningkatkan Perencanaan Karier Siswa Kelas XI SMA Purusatama Semarang Tahun 2006/2007”. Hasil dari penelitian tersebut bahwa perencanaan karier yang matang dan pengambilan keputusan yang bijaksana erat kaitannya dengan pemahaman siswa mengenai karier itu sendiri. Dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa perencanaan karier siswa meningkat setelah siswa diberikan pemahaman karier melalui layanan informasi.
3. Jurnal yang dibuat oleh Dyah Kartika Anggraini (2013) dengan judul “Penerapan Layanan Informasi Karier Menggunakan Media Amplop Serasi untuk Pemahaman Perencanaan Karier Siswa Kelas XI IPS-3 SMA Negeri 2Nganjuk”. Hasil dari penelitian ini adalah permainan amplop serasi untuk meningkatkan pemahaman perencanaan karier siswa kelas XI IPS-3. Hasil dari observasi aktivitas guru adalah 100%, observasi aktivitas siswa 100%dan hasil dari lembar kerja siswa adalah sebesar 94,5%. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa media amplop serasi efektif digunakan untuk pembelajaran layanan informasi karier dengan menggunakan metode penelitian tindakan bimbingan dan konseling (PTBK)
4. Hasil penelitian ini lain dilakukan oleh Muzakiyah (2011). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan tata usaha dengan kepuasan mahasiswa.
5. Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Tukiyo (2015) yang meneliti tentang motivasi dan kepuasan kerja guru sekolah dasar di Kabupaten Klaten. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar guru sekolah dasar di Kabupaten Klaten memiliki motivasi kerja dalam kategori sedang (65,62%), sedangkan kepuasan kerja guru sekolah dasar di Kabupaten Klaten juga berada dalam kategori sedang (48,44%).
6. **Kerangka Berfikir**

Kerangka pikiran pada dasarnya sebagai landasan bagi penelitian, dalam penelitian sebagai titik tolak untuk merumuskan hipotesis. Salah satu bentuk pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang transparan, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, partisipatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban tanpa membeda bedakan satu dengan yang lainnya. Informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi guru untuk menjalankan tugasnya sebagai tenaga pendidik. Sumber pelayanan informasi di lembaga sekolah/madrasah dikendalikan oleh tata usaha sekolah/madrasah. Pelayanan informasi yang efektif dapat membantu guru mencapai keberhasilan dan hasil yang maksimal dalam menjalankan tugasnya, selain itu, informasi mengenai pengembangan kualitas guru juga sangat dibutuhkan, sehingga guru mendapatkan kepuasan batin atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Dari pemaparan diatas, efektivitas layanan informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja guru. Berikut gambaran dari kerangka berfikir dalam penelitian ini

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

**Korelasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efektivitas Pelayanan Informasi** |  | **Kepuasan Kerja Guru** |
| *Tangibles* (Sarana Prasarana)  *Reliability* (Kehandalan)  *Responsiveness* (Tanggapan)  *Assurance* (Perlakuan pada guru) |  | Kesempatan dan kesamaan hak  Kesempatan untuk maju dan berkembang  Perhatian atasan  Rekan kerja yang bersahabat |

**Guru**

1. **Pengajuan hipotesis**

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir di atas, hipotesisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “Terdapat korelasi positif dan signifikan antara efektivitas layanan informasi dengan kepuasan kerja guru di MTsN 1 Pandeglang.”

Dalam rangka meneliti tentang hipotesis korelasi efektivitas pelayanan informasi dengan kepuasan kerja guru maka penulis mengajukan “efektivitas layanan informasi berdasarkan dimensi berwujud (*tangibles*), reliabilitas *(reliabilities),* daya tanggap (*responsiveness*)*,* jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dan korelasinya dengan kepuasan kerja guru di MTsN 1 Pandeglang”.

1. Departemen Agama RI *Al Hikmah* : *Al-Qur’an dan terjemahannya,* (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010) 106 [↑](#footnote-ref-1)
2. Departemen Agama RI *Al Hikmah* : *Al-Qur’an dan terjemahannya,* (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010) 516 [↑](#footnote-ref-2)
3. Ernawati, *pengelolaan manajemen, (*jakarta, Bumi Aksara, 2007) [↑](#footnote-ref-3)
4. Sondang P. Siagian *Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jakarta : Bumi Aksara, 2001), 24 [↑](#footnote-ref-4)
5. Abdurahmat *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama* ( Jakarta : Airlangga, 2008), 4 [↑](#footnote-ref-5)
6. Agung Kurniawan *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta : Pembaharuan, 2005), 109 [↑](#footnote-ref-6)
7. Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. (Jakarta : Erlangga, 1985), 176 [↑](#footnote-ref-7)
8. S.P Siagian *Manajemen* (yogyakarta : Liberty, 1978) 77 [↑](#footnote-ref-8)
9. Tangkilisan, Nogi Hessel *Manajemen Publik* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005), 141 [↑](#footnote-ref-9)
10. Sinambela, Li Jan Poltak DKK, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010) 3 [↑](#footnote-ref-10)
11. Sinambela, Li Jan Poltak DKK, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010) 6 [↑](#footnote-ref-11)
12. Lupiyodadi, Rahmat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek* Edisi Pertama (Jakarta : Salemba Empat, 2010) 147 [↑](#footnote-ref-12)
13. Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bina Aksara, 2000), 16 [↑](#footnote-ref-13)
14. Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*,(Pekanbaru: Raja Gofindo persada, 2007 ), 147 [↑](#footnote-ref-14)
15. HM Jogiyanto. *Analisis dan Desain Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis* (Yogya karta : Andi Offset, 1999), 692 [↑](#footnote-ref-15)
16. Ahmad Juntika Nurihsan :*Bimbingan dan Konseling Dalam Berbagai Latar Belakang* (Bandung : Refika Aditama 2006), 19 [↑](#footnote-ref-16)
17. Priyatno dan Amti, Erman, *Dasar-Dasar BK* (Jakarta : Rineka Cipta, 2004), 259-260 [↑](#footnote-ref-17)
18. Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta : Bina Aksara,2000), 190. [↑](#footnote-ref-18)
19. Prayitno, Amti Erman. *Dasar-Dasar Bimbingan Kelompok dan Konseling*, 2 [↑](#footnote-ref-19)
20. https//emalaysila.wordpress.com, diakses pada hari kamis, 08 februari 2018 pada pukul 20.00 [↑](#footnote-ref-20)
21. Mulyadi dan Rivai *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Cetakan kesembilan, 2009), 861 [↑](#footnote-ref-21)
22. Mulyadi dan Rivai *Manajemen Sumber Daya Manusia,* 856-858 [↑](#footnote-ref-22)
23. Winardi *Manajemen Perilaku Organisasi. (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992), 136* [↑](#footnote-ref-23)
24. Wibowo, *Manajemen Kinerja ,* Edisi ketiga. (Jakarta : Rajawali Pers, 2010) 501 [↑](#footnote-ref-24)
25. Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 202 [↑](#footnote-ref-25)
26. Judge, *Perilaku Organisasional* (Jakarta: Rineka cipta, 2008), 91 [↑](#footnote-ref-26)
27. Luthans F, *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta : ANDI, 2006), 243 [↑](#footnote-ref-27)