

ANALISIS TERHADAP DIMENSI-DIMENSI *SOCIAL CAPITAL* YANG MEMENGARUHI KINERJA PEGAWAI

(Studi Pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MUHAMMAD TAHAJJUDI GHIFARY
NIM. 115030200111005



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2014

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman! Jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya
Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”

(Q.S. Muhammad 7)

When you walk through a storm

Hold your head up high

And don't be afraid of the dark

At the end of the storm

There's a golden sky

And the sweet silver song of a lark

Walk on through the wind

Walk on through the rain

And your dreams be tossed and blown

Walk on, walk on

With hope in your heart

And you'll never walk alone

You'll never walk alone

(You'll Never Walk Alone, lirik)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Terhadap Dimensi-Dimensi *Social Capital* Yang
Memengaruhi Kinerja Pegawai

Disusun oleh : Muhammad Tahajjudi Ghifary

NIM : 115030200111005

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, 18 Desember 2014

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Mochammad Djudi Drs. M.Si

NIP. 19520607 198010 1 001



Mohammad Iqbal S.Sos. MIB. DBA

NIP. 19780210 200501 1 002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 12 Januari 2015
 Jam : 11.00 WIB
 Skripsi atas nama : Muhammad Tahajjudi Ghifary
 Judul : Analisis terhadap Dimensi-dimensi *Social Capital* yang Memengaruhi Kinerja Pegawai (Studi pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan)

dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Mochammad Djudi Drs. M.Si
 NIP. 19520607 198010 1 001

Anggota



Mohammad Iqbal S.sos. MIB. DBA
 NIP. 19780210 200501 1 002

Anggota



M. Soe'od Hakam Drs. M.Si
 NIP. 19490717 197903 1 002

Anggota



Gunawan Eko N. S.sos. M.Si
 NIP. 19720412 200604 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 Januari 2015



Muhammad Tahajjudi Ghifary

115030200111005

RINGKASAN

Ghifary, 2014, **Analisis terhadap Dimensi-dimensi *Social Capital* yang Memengaruhi Kinerja Pegawai** (Studi pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan), Mochammad Djudi, Mohammad Iqbal, 90 Hal + xxiii

Pengembangan sumber daya manusia diyakini memiliki peran penting dalam pengelolaan organisasi. Selain *human capital*, unsur penting yang diperlukan dalam menapaki awal operasionalisasi suatu organisasi adalah *social capital*. Dalam perspektif sumber daya manusia, *social capital* merupakan upaya bagaimana sumber daya yang terdapat pada organisasi menjadi aspek penting dalam pembentukan organisasi. *Social capital* didefinisikan sebagai serangkaian sumber daya potensial dan aktual yang tersedia pada jejaring organisasi yang dikembangkan oleh individu maupun kelompok.

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji tingkat keterpengaruhan *structural social capital*, *relational social capital*, *cognitive social capital* terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Penelitian akan membuktikan empat hipotesis yaitu adanya pengaruh positif *structural social capital* terhadap kinerja pegawai, pengaruh positif *relational social capital* terhadap kinerja pegawai, pengaruh positif *cognitive social capital* terhadap kinerja pegawai serta adanya pengaruh positif *structural*, *relational* dan *cognitive* terhadap kinerja pegawai.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, serta menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan sampel sebanyak 52 responden yang merupakan total populasi. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner dan dianalisis menggunakan kaidah-kaidah statistik. Variabel-variabel independen dan dependen diuji dengan menggunakan uji regresi linier sederhana dan berganda.

Diperoleh temuan bahwa *structural social capital*, *relational social capital* maupun *cognitive social capital* secara terpisah mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Interaksi sosial, tingkat kepercayaan serta kesamaan dalam mengartikan visi perusahaan dipandang merupakan aspek yang dapat mewarnai kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Ketika ketiga dimensi ini disatukan (unidimensi) masih tampak adanya pengaruh terhadap kinerja pegawai. Tetapi manakala ketiga dimensi *social capital* tersebut diperlakukan secara multidimensi tidak diperoleh hasil keterpengaruhan yang signifikan. *Social capital* sebagai satu kesatuan faktanya tidak dapat diposisikan pada dimensinya masing-masing, namun harus diletakkan sebagai sebuah kerangka dimensi yang utuh.

Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menampilkan variabel-variabel lain yang terkait dengan kinerja pegawai seperti motivasi, kemampuan serta peluang. Selain itu, diperlukan juga penelitian yang mengaitkan teori *social capital* ini dengan teori-teori yang berhubungan dengan perilaku keorganisasian.

Kata kunci : pengembangan sumber daya manusia, dimensi *social capital*, kinerja pegawai, BPJS Kesehatan

SUMMARY

Ghifary, 2014, Analysis of Social Capital Dimensions Influencing Staff Performance (Studies in BPJS of Health Pasuruan Branch), Mochammad Djudi, Mohammad Iqbal, 90 pages + xxiii

Human resource development is believed to have an important role in the management of organization. In addition to human capital, essential elements required in tracking early operationalization of an organization is social capital. In the perspective of human resources, social capital is an attempt of which how an organizational resources becomes an important aspect in the formation of the organization. Social capital is defined as number of potential and actual resources are available on the network organization developed an individual or group.

The purpose and goal of this study was to assess the level of influencing of several social capital dimension, namely structural social capital, relational social capital, cognitive social capital on staff performance of BPJS of Health Pasuruan Branch. Research will prove four hypothesis that the positive influence of structural social capital to staff performance, positive influence relational social capital to staff performance, positive influence cognitive social capital to staff performance and the positive influence of structural, relational and cognitive to staff performance.

The design of this research is quantitative research, and using cross sectional approach with a sample of 52 respondents which is the total population. Data were collected through questionnaires and analyzed using statistical rules. Independent variable and dependent variable were tested using simple and multiple linear regression.

Obtained by the finding that separately structural social capital, relational social capital and cognitive social capital have a positive influence on staff performance of BPJS of Health Pasuruan Branch. Social interaction, the level of trust and similarity in interpreting the vision of the company is an aspect of influence the staff performance of BPJS of Health Pasuruan Branch. When these three dimensions together (unity dimensional) still appear to be any influence on staff performance. But when the three dimension of social capital is treated as a multidimensional influence no significant results. In fact, social capital as a unity can't be positioned on each of its dimensions, but must be placed as a whole dimension framework.

In further research is recommended to display other variables related to the staff's performance as motivation, ability and opportunity. In addition, research is needed to associate the theory of social capital with theories of the organization behavior.

Keywords: human resource development, dimensions of social capital, staff performance, BPJS of Health

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Aku Persembahkan Karya ini
Untuk Almarhumah Ibunda Tercinta



KATA PENGANTAR

Tiada kata yang lebih indah untuk diutarakan selain memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan karunia-Nya-lah skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi yang membahas analisis pengaruh dimensi-dimensi *social capital* terhadap kinerja pegawai ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengelola *social capital* yang ada di dalam organisasi perusahaan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti M.Si dan Bapak Mohammad Iqbal S.Sos, MIB, DBA selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Wilopo, M.AB dan Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Mochammad Djudi, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan waktu, dorongan, semangat, arahan dan pembinaan hingga skripsi ini dapat terwujud.

5. Bapak Mohammad Iqbal S.Sos, MIB, DBA selaku Anggota Komisi Pembimbing Skripsi yang telah berkenan menyediakan waktu, memberikan petunjuk dan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang sudah memberikan bekal ilmu teori maupun praktik untuk memperkaya wawasan penulis selama masa studi yang menyenangkan dan melelahkan ini.
7. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Administrasi yang menyediakan pelayanan prima kepada penulis sehingga pengurusan administrasi penyusunan skripsi menjadi lancar.
8. Ayah tercinta yang tidak pernah lelah berdoa dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Muhammad Hamdi Walfy adik tersayang yang senantiasa memberikan perhatian dan semangatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Ibu Susilawati Agustin selaku Kepala Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di kantornya.
11. Bapak dan Ibu pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi ini.
12. Ibu Nenny Kusumawardani SKM, MAP selaku Kepala Puskesmas Gadingrejo Kota Pasuruan yang telah menyediakan tempat, waktu dan merekomendasikan pegawainya untuk dijadikan lokasi uji validitas dan reliabilitas alat ukur penelitian ini.

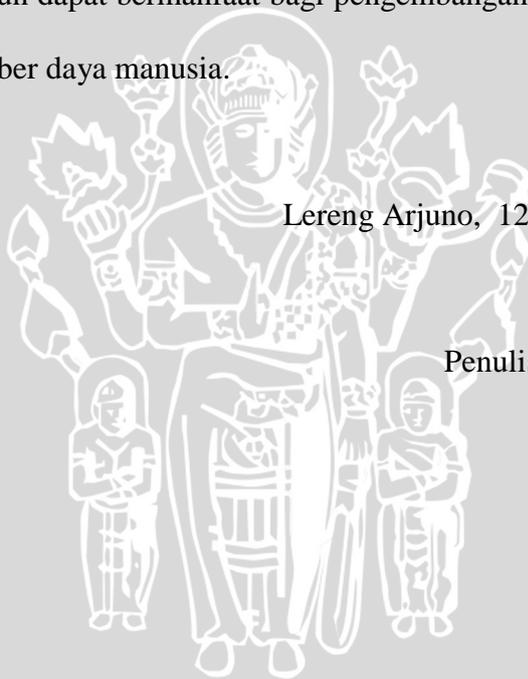
13. Bapak dan Ibu Hariyadi selaku induk semang penulis di Malang yang selalu memberikan perhatian kepada penulis saat berada di rumah kos.

14. Sahabat penulis Dian Pertiwi, Ervanda Wildam, Febri Aditya, Andi, Imam, Bembi, Veronica Young, Hakim, Mas Roby, Mas Sugeng, Agus Siswo, David Eli, rekan-rekan Bigreds Malang, Kopites Pasuruan dan sahabat lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini tidak hanya tertata rapi dalam rak perpustakaan, namun dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang sumber daya manusia.

Lereng Arjuno, 12 Januari 2015

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Empiris Dimensi <i>Social Capital</i>	13
B. <i>Social Capital</i>	17
1. Pengertian <i>Social Capital</i>	17
2. Unsur <i>Social Capital</i>	22
3. Ragam Konsep <i>Social Capital</i>	25
C. Kinerja Pegawai	32
1. Pengertian Kinerja Pegawai	32
2. Ragam Faktor Kinerja Pegawai	35
3. Motivasi Kerja Pegawai	37
4. Kinerja pegawai dan Perubahan Organisasi	40
D. Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Variabel Penelitian dan Pengukurannya	46
D. Populasi dan Sampel	49
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis	51

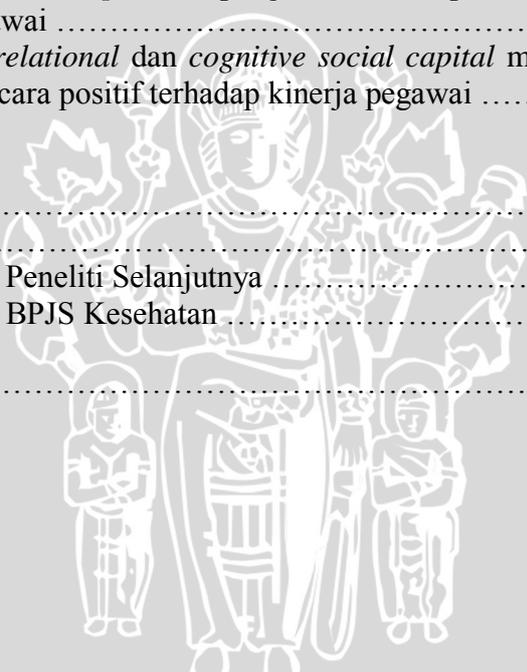
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
B. Karakteristik Responden Penelitian	54
C. Analisis Data	68
1. Analisis <i>structural social capital</i> dengan kinerja pegawai	68
2. Analisis <i>relational social capital</i> dengan kinerja pegawai	69
3. Analisis <i>cognitive social capital</i> dengan kinerja pegawai	70
4. Analisis <i>structural, relational</i> dan <i>cognitive social capital</i> dengan kinerja pegawai	71
D. Pembahasan	73
1. <i>Structural social capital</i> berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai	73
2. <i>Relational social capital</i> berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai	75
3. <i>Cognitive social capital</i> berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai	77
4. <i>Structural, relational</i> dan <i>cognitive social capital</i> mempunyai pengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
1. Saran untuk Peneliti Selanjutnya	82
2. Saran untuk BPJS Kesehatan	83

DAFTAR PUSTAKA	84
----------------------	----

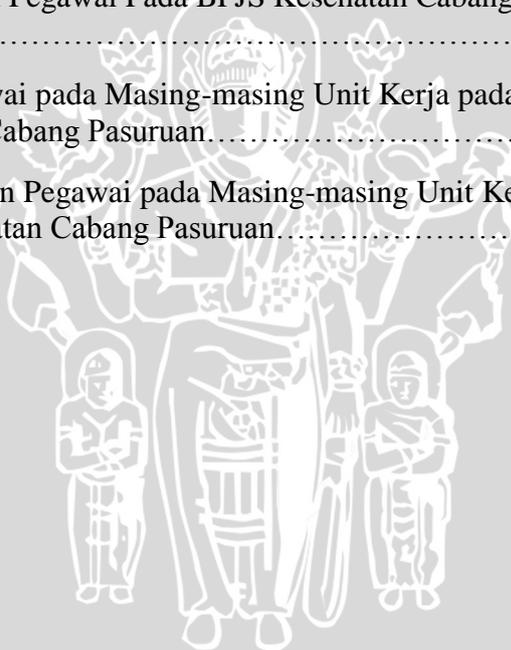


DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
II.1.	Penelitian tentang Dimensi <i>Social Capital</i> pada Lima Tahun Terakhir.....	13
III.1.	Variabel, Definisi Operasional, Alat Ukur Skala Pengukuran Penelitian.....	48
IV.1.	Usia Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	55
IV. 2.	Masa Kerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan....	60
IV. 3.	Jam Kerja Pegawai Per Hari pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	63
IV. 4.	Kegiatan Supervisi Pegawai Lain di Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	64
IV. 5.	Tingkat Pendidikan Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	65
IV. 6.	Kompetensi Pendidikan Profesi Asuransi pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	67
IV. 7.	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi-dimensi <i>Social Capital</i> dengan Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	68
IV. 8.	Hasil Analisis Unidimensi <i>Social Capital</i> dengan Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	71
IV. 9.	Hasil Analisis Multidimensi <i>Social Capital</i> dengan Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	72

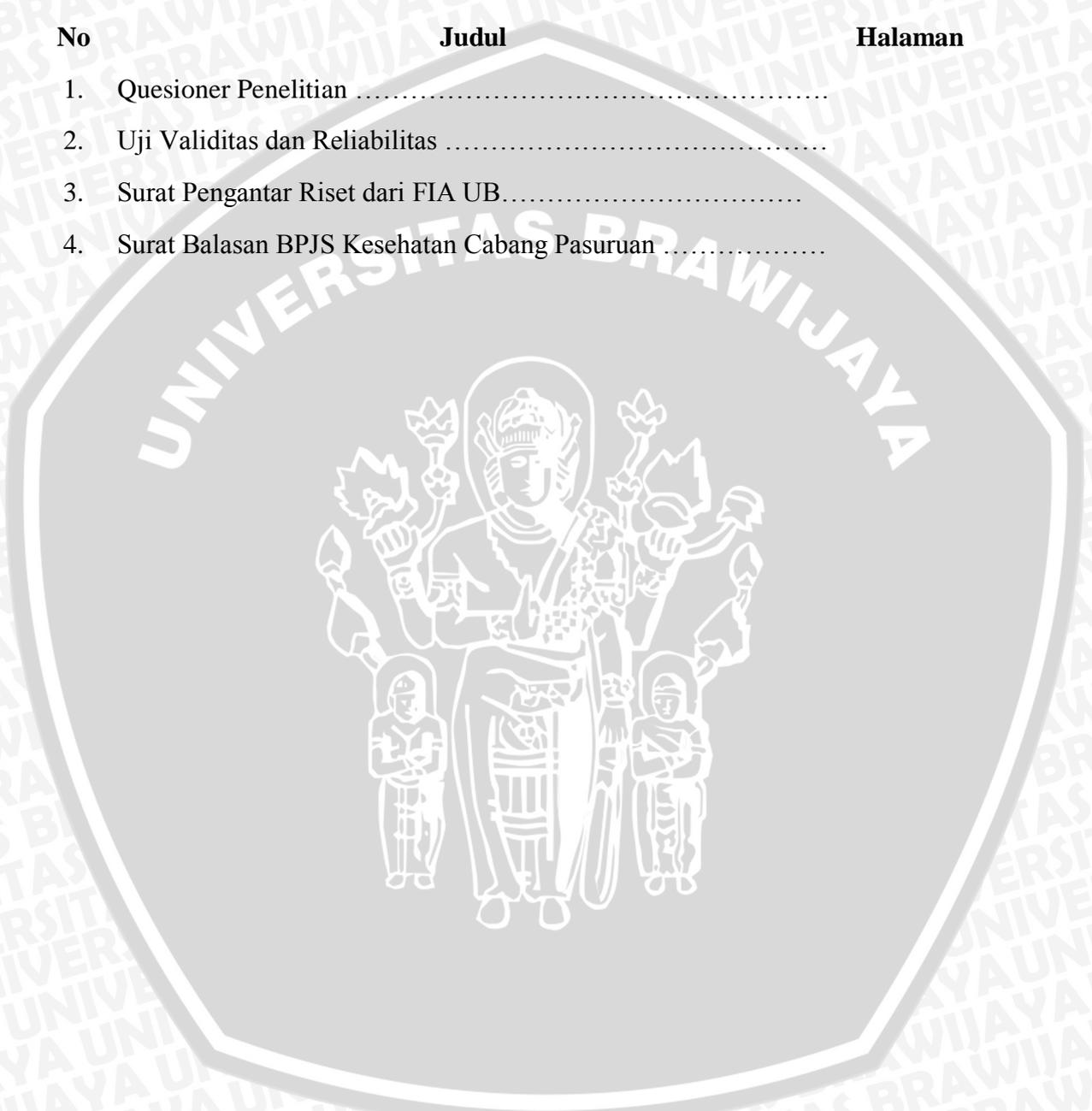
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
II.1.	Keterkaitan antara Dimensi-dimensi <i>Social Capital</i> dengan Kinerja Pegawai.....	45
IV.1.	Usia Pegawai Di Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	56
IV.2.	Jenis Kelamin Pegawai Di Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	58
IV.3.	Status Perkawinan Pegawai Pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	59
IV.4.	Masa Kerja Pegawai pada Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	62
IV.5.	Tingkat Pendidikan Pegawai pada Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Quesioner Penelitian	
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	
3.	Surat Pengantar Riset dari FIA UB.....	
4.	Surat Balasan BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu isu terkini dalam manajemen sumber daya manusia di organisasi perusahaan adalah menempatkan sumber daya manusia sebagai mitra strategis, bukan semata-mata komponen administratif. Gilley *et al.* (2009:438) menegaskan, sumber daya manusia menjadi begitu penting untuk para pemimpin bisnis karena secara nyata telah melihat keunggulan kompetitif berkelanjutan yang terwujud dalam bentuk *human capital* (talenta dan kemampuannya).

Mengingat dinamika yang kuat ini, fungsi sumber daya manusia harus senantiasa dimatangkan untuk menyediakan solusi terhadap salah satu masalah yang muncul dalam bisnis modern yaitu bangunan kemampuan organisasi yang berkesinambungan. Sumber daya manusia, menurut Armstrong (2006b:14) bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi memperoleh dan mempertahankan ketrampilan, komitmen dan motivasi pegawai dengan sebaik-baiknya.

Sementara itu, *human capital* merupakan faktor insani dalam organisasi yang berwujud gabungan kecerdasan, ketrampilan dan keahlian yang memberikan karakter organisasi yang khas. Unsur-unsur manusia pada organisasi adalah mereka yang mampu belajar, berubah, berinovasi dan memberikan dorongan kreatif yang jika termotivasi dengan benar dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam jangka panjang. *Human capital* dapat dianggap sebagai aset utama organisasi, serta sebagai aset yang diperlukan dalam investasi bisnis yang

menjamin kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi (Armstrong, 2006a:32).

Menurut Schuller (2001), dalam manajemen sumber daya manusia diperlukan pemberdayaan dan penguatan *human capital* serta *social capital*. Keterkaitan antar komponen memberikan gambaran objektif bahwa antara *human capital* dan *social capital* mempunyai hubungan komplementer secara positif. *Human capital* dan *social capital* merupakan dua faktor yang saling mengisi dan melengkapi untuk menjadi titik masuk dalam pengembangan sumber daya manusia. *Social capital* muncul sebagai kepanjangan dari *human capital*. *Social capital* dianggap memiliki potensi untuk menerjemahkan ke dalam produktivitas kerja, khususnya yang mengacu pada hubungan sosial (Weaver dan Habibov, 2002). Terkait dengan produktivitas kinerja, Leana dan Pil (2006) menegaskan bahwa *social capital* dapat meningkatkan kinerja pada tingkat organisasi (*external social capital*) maupun individual (*internal social capital*).

Riset tentang kaitan *social capital* dengan kinerja pada tingkat masyarakat, organisasi maupun individual sudah cukup banyak dikerjakan. Beberapa di antaranya adalah tentang peningkatan prestasi siswa, reputasi pemimpin dalam jejaring, perangsang pertumbuhan ekonomi daerah, penguatan hubungan saling percaya, fenomena jejaring lintas tingkatan, pencapaian inovasi dan mendapatkan kontrak baru, pembatasan dalam pembentukan jejaring (Pil dan Leana, 2009; Mehra *et al.*, 2006; Beugelsdijk dan Van Schaik, 2005; Fu, 2004; Brass *et al.*, 2004; Beugelsdijk *et al.*, 2004; Mehra *et al.*, 2001).

Di samping itu, juga tentang pembentukan hubungan inter-organisasional, peningkatan investasi perusahaan, efek interaksi daya serap dan jejaring pada bisnis, peningkatan pemahaman proses penetapan gaji eksekutif, kemudahan memperoleh pekerjaan, transfer pengetahuan teknologi antar jejaring (Tsai, 2000; Fernandez *et al.*, 2000; Tsai, 2001; Belliveau *et al.*, 1996; Granovetter, 1983; Hargadon dan Sutton, 1997).

Berkaitan dengan isu *social capital* dan kinerja, dapat dicermati di Indonesia dengan terbitnya era baru jaminan nasional, khususnya jaminan kesehatan. Sejak 1 Januari 2014, pemerintah memberlakukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).

Kondisi ini sejalan dengan hasil sidang WHA (*World Health Assembly*) ke-58 tahun 2005 di Jenewa Swiss yang menggarisbawahi perlunya pengembangan sistem pembiayaan kesehatan untuk terjamin dan tersediannya akses masyarakat kepada pelayanan kesehatan serta memberikan perlindungan kepada mereka terhadap risiko keuangan. Resolusi yang dikeluarkan WHA menyatakan bahwa pembiayaan kesehatan berkelanjutan melalui *universal health coverage* (cakupan kesehatan semesta) diselenggarakan melalui sistem asuransi kesehatan sosial. Rekomendasi WHA kepada WHO (*World Health Organization*) adalah untuk mendorong negara-negara anggota melakukan evaluasi dampak perubahan sistem pembiayaan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan ketika bergerak menuju cakupan kesehatan semesta (Kementerian Kesehatan, 2014:8-9).

Di Indonesia, telah diterbitkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan mendapatkan serta mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan aman. Sebaliknya, setiap orang berkewajiban untuk berperan serta dalam program jaminan kesehatan sosial.

Upaya ke arah itu sesungguhnya telah dirintis pemerintah dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, di antaranya adalah melalui PT. Askes (Persero) dan PT. Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah pusat memberikan jaminan dalam bentuk skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) maupun Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) oleh pemerintah daerah. Namun demikian, skema-skema tersebut masih terpisah-pisah sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Berdasarkan UU No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN pasal 10 ayat 1 dan UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 7 ayat 1 dan 4, sebagai badan hukum privat, BUMN Persero (PT Askes Persero dan PT Jamsostek Persero) tidak didirikan oleh negara atas dasar undang-undang tetapi dibentuk oleh pribadi warga negara layaknya perusahaan umum. Selanjutnya didaftarkan pada notaris dan disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM. Pendirian persero dilaksanakan oleh menteri terkait setelah berkonsultasi pada Presiden serta setelah dikaji oleh menteri teknis dan Menteri Keuangan.

Sebagai badan hukum privat, kedua BUMN Persero tersebut tidak mempunyai kewenangan publik sebagaimana yang dimiliki oleh badan penyelenggara jaminan sosial. Kendala utama yang dihadapi oleh BUMN Persero adalah penegakan hukum jaminan sosial yang tidak efektif karena tiadanya kewenangan untuk mengatur, mengawasi serta menjatuhkan sanksi kepada peserta.

Dengan pendirian BPJS Kesehatan, lembaga ini merepresentasikan negara dalam mewujudkan hak konstitusional warga negara atas jaminan sosial dan atas kehidupan yang layak. Ini sebagai wujud tanggung jawab negara seperti diamanatkan falsafah dan dasar negara Pancasila, terutama sila kelima. Juga yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H dan pasal 34.

BPJS Kesehatan didirikan oleh negara atas dasar undang-undang (UU SJSN dan UU BPJS). Pendirian BPJS Kesehatan tidak memerlukan pendaftaran pada notaris dan tidak membutuhkan pengabsahan dari lembaga pemerintah. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik milik negara yang bersifat nirlaba dan bertanggung jawab pada presiden. BPJS Kesehatan selaku badan hukum publik memiliki kekuasaan serta kewenangan untuk mengatur anggota melalui kewenangan membuat peraturan-peraturan yang mengikat (Putri, 2012).

Mengacu pada UU BPJS, PT. Askes (Persero) yang sebelumnya mengelola jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil dan pensiunan ditransformasikan menjadi BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan. Lingkup kepesertaan jaminan kesehatan pada saat proses transformasi setidaknya meliputi mereka yang selama ini menjadi peserta Askes beserta keluarganya,

peserta Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Jamsostek beserta keluarganya maupun peserta Asabri beserta keluarganya dan pemegang kartu Jamkesmas.

Transformasi kelembagaan tersebut tidak hanya diikuti dengan pengalihan peserta tetapi juga untuk program, aset dan liabilitas, pegawai serta hak dan kewajiban hukum PT. Askes (Persero) ke BPJS Kesehatan. Merujuk pada peta jalan JKN, selambat-lambatnya pada 1 Januari 2019 seluruh penduduk Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan. Sampai dengan pertengahan Nopember 2014 jumlah peserta lebih dari 131,1 juta jiwa, melampaui target tahun pertama yang ditetapkan sebesar 121,6 juta jiwa. Padahal ketika masih berbentuk PT. Askes (Persero) peserta yang dikelola hanya sekitar 17,3 juta jiwa (Situmorang, 2013:254).

Beban kepesertaan yang bertambah berlipat ganda dalam waktu singkat, disertai dengan isu-isu pengelolaan program, aset, pegawai serta hak dan kewajiban dipandang dapat memengaruhi kinerja lembaga maupun kinerja pegawai BPJS Kesehatan. Perhatian pada isu teknis saja tidak cukup memadai untuk memahami kompleksitas permasalahan yang dihadapi. Transformasi BPJS Kesehatan bukan sekadar teknis penyelenggaraan program jaminan kesehatan, tetapi masalah struktur kelembagaan, prosedur kerja dan perubahan kultur yang harus dilakukan secara simultan (Jamsosindo, 2012).

UU SJSN dan UU BPJS memberi arti kata “transformasi” sebagai perubahan bentuk BUMN Persero yang menyelenggarakan program jaminan sosial menjadi BPJS. Perubahan bentuk bermakna perubahan karakteristik badan penyelenggara jaminan sosial sebagai penyesuaian atas perubahan filosofi penyelenggaraan

program jaminan sosial. Perubahan karakteristik berarti perubahan bentuk badan hukum yang mencakup pendirian, ruang lingkup kerja dan kewenangan badan yang selanjutnya diikuti dengan perubahan struktur organisasi, prosedur kerja dan budaya organisasi serta berimplikasi pada kinerja (Jamsosindo, 2013).

Transformasi ini juga akan berpengaruh terhadap implementasi kinerja BPJS sehingga diperlukan persiapan yang lebih baik. Dibutuhkan kebersamaan dan dukungan kerjasama yang kuat dari semua pemangku kepentingan dalam pengelolaan isu-isu mendasar, seperti identitas tunggal, penyesuaian aspek hukum baik yang terkait peraturan perundangannya maupun perubahan bentuk kelembagaannya. Juga perancangan manfaat program, perbaikan sistem penarikan iuran/premi/kontribusi, negosiasi kontrak dan pelaksanaan prosedur pengendalian kualitas. Selain itu yang tidak kalah pentingnya adalah penetapan metodologi identifikasi penduduk miskin penerima subsidi, pembentukan kantor aktuarial negara serta upaya sosialisasi menyeluruh tentang skema asuransi sosial (Shihab, 2012).

Sampai saat ini, Kantor Pusat BPJS Kesehatan didukung oleh 12 divisi regional, yang salah satunya adalah Divisi Regional VII Jawa Timur. Pada divisi regional ini terdapat 9 Kantor Cabang yaitu Surabaya, Bojonegoro, Madiun, Kediri, Mojokerto, Malang, Pasuruan, Jember dan Pamekasan. Penempatan kantor cabang tampaknya lebih ditekankan pada letak geografis dan kekuatan pertumbuhan ekonomi daerah. BPJS Cabang Pasuruan merupakan satu di antara dua cabang di kawasan tapal kuda, selain melayani Kota Pasuruan juga

membawakan 3 Kantor Layanan, yakni Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo dan Kabupaten Probolinggo.

Pada BPJS Cabang Pasuruan, hingga bulan Juli 2014 telah mengelola peserta sejumlah 1.642.549 jiwa. Saat masih menjadi PT Askes (Persero) Cabang Pasuruan sampai akhir tahun 2013, jumlah penduduk yang menjadi peserta adalah sebanyak 146.559 jiwa. Pegawai PT Askes (Persero) Cabang Pasuruan sebelum bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan tercatat sebesar 34 orang. Sedangkan hingga akhir bulan Agustus 2014 jumlah pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan bertambah 18 orang sehingga keseluruhan pegawai menjadi 52 orang.

Unit-unit organisasi pada PT Askes (Persero) Cabang Pasuruan antara lain Divisi Pemasaran, Divisi Kepesertaan, Divisi Manajemen Pelayanan Primer, Divisi Manajemen Pelayanan Rujukan serta Divisi Keuangan, Umum dan Teknologi Informasi. Sementara setelah bertransformasi ke BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, berkembang menjadi Unit Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, Unit Pemasaran, Unit Keuangan, Umum dan Teknologi Informasi, Unit Manajemen Pelayanan Kesehatan Rujukan, Unit Manajemen Pelayanan Kesehatan Pertama.

Mencermati beban keorganisasian pada masa-masa awal operasionalisasi BPJS Kesehatan, tidak hanya di tingkat pusat maupun regional, tetapi juga di tingkat cabang seperti Cabang Pasuruan, niscaya dibutuhkan upaya pengembangan sumber daya manusia. Selain *human capital*, peran *social capital* dalam kaitan ini juga dipandang sangat menentukan.

Narayan dan Cassidy (2001) menjelaskan bahwa *social capital* merupakan tata aturan, norma, kewajiban, imbal-balik (resiprokal) dan kepercayaan yang terikat pada hubungan dan struktur sosial serta pengaturan kelembagaan dalam masyarakat yang memungkinkan para anggotanya dalam mencapai hasil sasaran individu maupun masyarakat. Herman dan Lederer (2008) mendefinisikan *social capital* sebagai sejumlah sumber daya potensial dan aktual yang tertanam ataupun tersedia melalui dan berasal dari jaringan terkait yang dikembangkan oleh individu maupun unit sosial.

Kinerja pegawai sebagai individu pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan tampaknya juga memerlukan telaah dalam kaitannya dengan aspek *social capital* untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi. *Social capital* individu didefinisikan sebagai hubungan dalam hal struktur maupun isi di antara aktor-aktor dalam suatu sistem (Adler dan Kwon, 2002). Leana dan Pil, (2006) mengkatagorikan pandangan Nahapiet dan Ghoshal (1998) yang menetapkan tiga dimensi dalam *social capital* sebagai *social capital* individu, yaitu dimensi *structural*, dimensi *relational* dan dimensi *cognitive*.

Dimensi *structural* mengacu pada keterkaitan yang bersifat bukan privat di antara individu. Ini menggambarkan bagaimana pegawai memiliki akses dan bagaimana pegawai berinteraksi untuk belajar, berbagi dan bertukar informasi, ide serta pengetahuan. Sedangkan dimensi *relational* merujuk pada hubungan interpersonal antar individu. Ini berfokus pada hubungan khusus, seperti rasa hormat dan persahabatan yang memengaruhi perilaku individu. Juga menunjukkan berapa banyak mereka saling membantu bila diperlukan, bagaimana kejujuran

mereka satu sama lain, serta seberapa banyak mereka berbagi perasaan dan saling menghormati. Berbeda dengan modal *structural* yang menekankan kuantitas hubungan, modal *relational* berfokus pada kualitas hubungan dalam organisasi. Adapun dimensi *cognitive* berbasis pada sumber-sumber yang memberikan interpretasi bersama dan konsep antar individu. Ini menjelaskan berapa banyak pegawai memiliki pemahaman dan persepsi terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi yang jelas. Serta seberapa banyak mereka menerima dan berkomitmen terhadap tujuan dan nilai-nilai tersebut (Abili, 2011).

Memperhatikan keberadaan *social capital* yang cukup strategis dalam kaitannya dengan capaian kinerja pada beragam aspek, yang tidak hanya dalam skala masyarakat atau organisasi, tetapi juga pada lingkup individu pegawai (Prajogo, 2003; Fauzan, 2012), maka penelitian ini bermaksud untuk menggali informasi tentang *social capital* dan pengaruhnya dengan kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara totalitas *social capital* dengan kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara dimensi *structural*, *relational* maupun *cognitive* terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menggali keterpengaruhannya antara *social capital* dengan kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Adapun tujuannya adalah untuk mengkaji pengaruh positif antara dimensi *structural*, *relational* dan *cognitive* pada *social capital* dengan kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Di samping itu juga untuk mengkaji perbedaan pengaruh di antara dimensi-dimensi *social capital* dimaksud terhadap kinerja pegawai BPJS Cabang Pasuruan manakala diperlakukan dalam bentuk unidimensi dan multidimensi.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Praktis

Menilik hasil-hasil penelitian terdahulu (Pil dan Leana, 2009; Mehra *et al.*, 2006; Fu, 2004; Beugelsdijk *et al.*, 2004; Mehra *et al.*, 2001) yang banyak menunjukkan adanya pengaruh positif antara *social capital* dengan kinerja individu pada suatu organisasi, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pemangku kepentingan yang relevan dengan isu-isu layanan kesehatan tentang kekuatan *social capital* untuk meningkatkan kinerja pegawai. Khusus untuk BPJS Kesehatan, masukan diupayakan dalam rangka mengawal proses transisi dan perubahan dari badan hukum privat menjadi badan hukum publik yang nirlaba.

2. Kontribusi Akademis

Dengan menelaah hasil-hasil penelitian terdahulu (Pil dan Leana, 2009; Mehra *et al.*, 2006; Beugelsdijk dan Van Schaik, 2005; Fu, 2004; Brass *et al.*,

2004; Beugelsdijk *et al.*, 2004; Mehra *et al.*, 2001; Tsai, 2000; Fernandez *et al.*, 2000; Tsai, 2000; Belliveau *et al.*, 1996; Granovetter, 1983; Hargadon dan Sutton, 1997), *social capital* terbukti telah banyak dikaitkan dengan kinerja, baik di tingkat masyarakat, organisasi maupun individu, yang tentu diharapkan akan dapat menambah khazanah keilmiahan. Hanya saja penelitian-penelitian tersebut lebih menekankan pada pendekatan *mutual trust* dan *civil engagement* yang dikembangkan oleh Coleman (1990), Putnam (1995) maupun Fukuyama (1999). Sedangkan penelitian ini mengacu pada pendekatan yang dinalar oleh Nahapiet dan Ghoshal (1998). Teori ini mengedepankan keterpengaruhannya dimensi-dimensi *social capital* (*structural, relational* dan *cognitive*) terhadap kinerja individu.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan terdiri dari lima bagian: bab pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan serta penutup. Pada bab pendahuluan dijabarkan masalah yang akan diteliti serta maksud dan tujuan penelitian. Pada bab tinjauan pustaka dijelaskan berbagai teori *social capital* dan kinerja serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang menjadi bahan rujukan penelitian. Pada bab metode penelitian dikemukakan lokasi penelitian yaitu BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, juga dijelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian beserta skala yang digunakan serta cara pengumpulan dan pengolahan datanya. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan diuraikan dan dianalisa hubungan *social capital* dengan kinerja pegawai. Sedangkan pada bab penutup penelitian ini akan berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik, selain itu juga saran untuk penelitian mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Empiris Dimensi *Social Capital*

Beberapa penelitian yang mendasari kajiannya pada teori tiga dimensi *social capital*-nya Nahapiet dan Ghoshal (1998) sebagai variabel independen dan diterbitkan oleh jurnal-jurnal internasional pada lima tahun terakhir di antaranya dapat disimak dalam tabel di bawah ini.

Tabel II.1. Penelitian tentang Dimensi *Social Capital* pada Lima Tahun Terakhir

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN / TAHUN	VARIABEL DEPENDEN
1.	Syed <i>et al</i>	Social capital framework: examining the online public conversation on indian discussion board / 2014	Partisipasi media sosial
2.	Gorji	The relationship between social capital and organizational citizenship behavior in universities / 2014	Perilaku kewargaan organisasi
3.	Bahrami <i>et al</i>	Survey the role of Social capital to improvement organizational commitment in kurdistan province education / 2014	Komitmen organisasi
4.	Emhan <i>et al</i>	Analysis of relationship among social capital, organizational justice and performance with structural equation	Kinerja dan keadilan organisasi

		model: the case of banking sector / 2014	
5.	Ghashghaeizadeh <i>et al</i>	The relationship between social capital and organizational learning with psychological empowerment in staff of islamic azad university, from Khuzestan province / 2014	Pembelajaran organisasi
6.	Naderi <i>et al</i>	The influence of social capital on job satisfaction among the agriculture faculty members in university of tehran, iran / 2014	Kepuasan kerja
7.	Nazari <i>et al</i>	A survey of the relationship between social capital and intellectual capital of the organization (case study of the employees and lecturers of azad university of kermanshah of iran) / 2014	Modal intelektual
8.	Prasetio	Understanding knowledge sharing and social capital in social network sites / 2014	Berbagi pengetahuan
9.	Najminia	Effect of social capital dimensions on intellectual capital (case study: bank hekmat iranian) / 2014	Modal intelektual
10.	Razavi <i>et al</i>	An investigation of the relationship between social capital and organizational entrepreneurship in saipa sazegostar company	Kewirausahaan organisasi

11.	Ashrafi dan Cheraghmakani	The relationship between transformational leadership and organizational social capital / 2013	Kepemimpinan transformasional
12.	Mobaraki <i>et al</i>	Entrepreneurial team formation the success of the companies / 2013	Formasi tim kewirausahaan
13.	Zadeh <i>et al</i>	Surveying the relationship between social capital and knowledge management implementation at custom house of imam khomeini port / 2013	Manajemen pengetahuan
14.	Bidgoli <i>et al</i>	The relationship between social capital and job stress case study: airports administration of isfahan province, iran / 2013	Tekanan pekerjaan
15.	Salehi <i>et al</i>	Surveying the relationship between social capital and talent management system in drilling Iranian national company / 2013	Manajemen talenta
16.	Macke dan Carrion	Do corporative social programs generate social capital? a brazilian case study / 2013	Tanggung jawab sosial perusahaan
17.	Yamaguchi	A Japan–US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social capital, job satisfaction, and organizational commitment /2013	Kepuasan dan kerja dan komitmen organisasi
18.	Ariani	The relationship between social capital, organizational citizenship	Perilaku kewargaan

		behaviors, and individual performance: an empirical study from banking industry in Indonesia / 2012	organisasi dan kinerja individu
19.	Macke <i>et al</i>	Social capital and commitment in the brazilian wine industry / 2012	Komitmen organisasi
20.	Elyas <i>et al</i>	Impact of social capital on the identification and exploitation of entrepreneurial opportunities / 2012	Kesempatan berwirausaha
21.	Keldbari dan Alipour	Organizational citizenship behavior and employees social capital case study rasht hospitals / 2011	Perilaku kewargaan organisasi
22.	Mačerinskiene dan Aleknavičiūtė	The evaluation of social capital benefits: enterprise level / 2011	Proses bisnis perusahaan
23.	Jawahar dan K Nigama	The influence of social capital on entrepreneurial opportunity recognition behaviour / 2011	Perilaku pengakuan peluang
24.	Yaghoubi <i>et al</i>	Entrepreneurship in organization and social capital: fuzzy logic approach / 2011	Kewirausahaan organisasi
25.	Abili	Social capital management in iranian knowledge-based organizations / 2011	Organisasi berbasis pengetahuan
26.	Darvish dan Nikbakhsh	Studying the relations of social capital factors with knowledge sharing:	Kualitas berbagi pengetahuan

		a case study at research department of irib / 2010	
27.	Isa <i>et al</i>	Social capital dimensions for tacit knowledge sharing : exploring the indicator / 2010	Berbagi pengetahuan
28.	Macke <i>et al</i>	The impact of inter-organizational social capital in collaborative networks competitiveness: an empirical analysis / 2010	Jejaring kolaborasi

Daftar ini akan semakin panjang bila selang waktu yang ditarik adalah sepuluh hingga lima belas tahun ke belakang. Atau bila ditampilkan juga yang ditulis dalam bentuk tesis, disertasi, kertas kerja maupun prosiding. Adapun di Indonesia, penelitian sejenis yang termuat dalam jurnal nasional pernah dilakukan oleh Fauzan (2012) yang mengkaji kinerja dosen berbasis *social capital* pada sebuah PTS di Kota Semarang.

B. *Social Capital*

1. Pengertian *Social Capital*

Hampir satu abad yang lalu (1916) Lyda Judson Hanifan melontarkan untuk pertama kalinya teori *social capital*. *Social capital* dipandang sebagai faktor substansial yang nyata dalam kehidupan masyarakat, bisa berupa niat baik, perasaan simpati, suasana kekerabatan serta interaksi di antara mereka yang pada gilirannya mampu membentuk suatu unit sosial (Fischer *at al.*, 2002).

Berangkat dari gagasan ini, beberapa pakar mencoba menentukan definisi tentang *social capital* dengan pandangan disiplin ilmunya. Bagi sebagian besar penulis, *social capital* didefinisikan dalam kaitannya dengan jejaring, norma dan kepercayaan. Cara ini memungkinkan agen ataupun lembaga untuk lebih efektif dalam mencapai tujuan bersama. Langkah-langkah umum *social capital* adalah melihat partisipasi dalam berbagai bentuk keterlibatan sipil, seperti keanggotaan asosiasi sukarela, gereja atau partai politik. Penafsiran yang lebih ekonomistis memberikan penekanan lebih besar pada lembaga-lembaga dan aturan-aturan yang mengatur transaksi ekonomi, di tingkat mikro dan makro. *Social capital* telah dikemukakan untuk menjelaskan berbagai fenomena sosial, termasuk kinerja ekonomi secara umum, tingkat kejahatan dan gangguan, pekerja imigran dan kecenderungan kesehatan. Meskipun ada ambiguitas, *social capital* umumnya dipahami sebagai masalah hubungan yang dimiliki kelompok daripada individu (Schuller, 2001).

Bourdieu memberikan batasan *social capital* sebagai :

the agregat of the actual or potential resources which are linked to possession of a durable network of more or less institutionalized relationships of mutual acquaintance and recognition on in other words, to membership in a group which provides each of its members with the backing of the collectivity-owned capital, a credential which entitles them to credit, in the various sense of the word (Bourdieu, in Bourdieu and Wacquant, 1992: 119)

Tampak bahwa *social capital* merupakan keseluruhan sumber daya aktual atau potensial yang terkait dengan kepemilikan pada jejaring keanggotaan kelompok, yang menyediakan dukungan modal kolektif, serta sebuah 'surat kepercayaan' yang

memberikan hak untuk masing-masing anggotanya. Mereka juga dapat dilembagakan secara sosial dan dijamin oleh penerapan nama yang umum (nama keluarga, kelas, suku atau sekolah, pesta, dll), serta dengan seluruh rangkaian tindakan kelembagaan yang dirancang secara bersamaan untuk membentuk dan menginformasikan kepada mereka supaya dapat dijalani (Bourdieu, 1986; Warner, 2001). Pemahaman ini juga menekankan pentingnya investasi dan pengembalian biaya untuk mempertahankan *social capital*. Membangun dan memelihara jejaring memerlukan investasi yang dapat menghasilkan keuntungan.

Di sisi lain, Putnam menyatakan bahwa “*social capital refers to features of social organization such a network, norms, and social trust that facilitate coordination and cooperation for mutual benefit* (Putnam, 1995:2)”. Dengan jejaring, norma dan kepercayaan anggota organisasi dimungkinkan untuk bertindak bersama-sama secara lebih efektif untuk mencapai tujuan bersama. *Social capital* merupakan sekumpulan karakteristik yang ada dalam suatu organisasi, bisa berwujud jejaring kerja, rasa saling percaya serta norma atau aturan yang mengikat anggota dalam rangka mempermudah koordinasi di dalam organisasi tersebut. *Social capital* adalah wujud nyata sebuah organisasi sosial, yang meliputi kepercayaan, norma, imbal-balik (resiprokal) dan jejaring, yang berguna untuk memperbaiki tingkat penghematan pada khalayak dengan melakukan upaya koordinasi dan kerja sama untuk mendapatkan keuntungan bersama. *Social capital* merupakan serangkaian proses hubungan antar manusia yang didukung oleh jejaring, norma dan kepercayaan yang dimungkinkan terjadinya efisiensi dan

efektivitas dalam berkoordinasi dan bekerja sama untuk meraih keuntungan dan kebaikan bersama (Putnam, 1995; McDaniel, 2004 dan Abbasi *et al.*, 2011).

Coleman mempunyai pandangan terkait definisi *social capital* ini :

Social capital is an important resource for individuals and may affect greatly their ability to act and their perceived quality of life. They have the capability of bringing it into being. Yet, because the benefits of actions that bring social capital into being are largely experienced by persons other than the actor, it is often not in his interest to bring it into being (Coleman, 1988: 118).

Social capital dapat dimaknai sebagai salah satu potensi sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh seseorang (aktor) di samping sumber daya lainnya seperti modal manusia dan budaya (ketrampilan dan keahlian), modal fisik (*tools*) dan modal ekonomi (uang). *Social capital* mempunyai pengaruh penting dalam pembentukan modal manusia. Tapi *social capital* secara fundamental berbeda dari jenis modal lainnya karena tidak berada dalam obyek itu sendiri (misalnya, individu) tetapi dalam hubungan mereka dengan benda-benda lain. Misalnya, modal manusia merupakan atribut dan karakteristik individu (seperti daya tarik, kecerdasan, dan ketrampilan). Aset tersebut dimiliki oleh individu tetapi *social capital* tertanam dalam hubungan antar individu. *Social capital* meliputi beragam aspek struktur sosial, yang menyediakan kemudahan untuk para aktor secara individu maupun kelompok. *Social capital* merupakan kemampuan yang melekat pada masyarakat yang digunakan untuk mencapai tujuan bersama. Lebih jauh, *social capital* diperlukan untuk mengantisipasi pandangan bahwa manusia harus bersaing secara terbuka, yang pada kondisi tertentu ternyata dapat menimbulkan ketidaknyamanan. *Social capital* bersifat produktif sehingga dimungkinkan untuk upaya mencapai

tujuan secara bersama (Coleman, 1988; Coleman 1990, McDaniel, 2004; Tsang, 2009; Abbasi *et al.*, 2011; Piskorski dan Gorbatae, 2013). Sejalan dengan itu, Narayan dan Cassidy (2001) mendefinisikan *social capital* sebagai fungsi dari struktur sosial yang dapat menghasilkan keuntungan. Ini bukan satu kesatuan tetapi beragam entitas yang berbeda, dengan dua elemen yang sama, semuanya terdiri dari beberapa aspek struktur sosial serta fasilitasi terhadap tindakan tertentu para aktor dalam struktur perusahaan.

Social capital merupakan kemampuan untuk merajut institusi, mendorong partisipasi yang berkesetaraan dan berkeadilan, serta diwarnai sikap saling percaya. Oleh sebab aspek kerja sama menjadi unsur penting, maka hanya organisasi yang mempunyai tingkat kepercayaan sosial tinggi yang dipandang akan mampu mewujudkan organisasi yang fleksibel. Menurut Fukuyama *social capital* didefinisikan sebagai :

an instantiated informal norm that promotes cooperation between two or more individuals. The norms that constitute social capital can range from a norm of reciprocity between two friends, all the way up to complex and elaborately articulated doctrines like Christianity or onfucianism. They must be instantiated in an actual human relationship: the norm of reciprocity exists *in potentia* in my dealings with all people, but is actualized only in my dealings with *my* friends (Fukuyama, 1999:1)

Dapat dipahami bahwa *social capital* adalah norma informal yang mendorong kerja sama antara dua atau lebih individu. Norma-norma yang merupakan *social capital* dapat berkisar dari norma imbal-balik antara dua orang teman. Norma imbal-balik diaktualisasikan hanya dalam hubungan antar teman. Dengan definisi ini, kepercayaan, jejaring, masyarakat madani, dan sejenisnya yang telah dikaitkan

dengan *social capital* timbul sebagai akibat dari *social capital* tetapi tidak merupakan *social capital* itu sendiri. Di samping terwujud berdasarkan kaidah-kaidah tertulis sebagaimana dalam organisasi sosial, untuk memupuk kerja sama dalam berinteraksi sosial, juga bertalian dengan nilai tradisi, semisal kejujuran, berkomitmen, pemenuhan kewajiban, ikatan imbal-balik dan yang lainnya. Nilai-nilai sosial seperti ini sejatinya merupakan kaidah tidak tertulis dalam sebuah sistem sosial yang mengatur masyarakat untuk berperilaku dalam interaksinya dengan orang lain (Fukuyama, 1999; McDaniel, 2004).

2. Unsur *Social Capital*

Social capital dalam organisasi diasumsikan sebagai faktor penting dalam penciptaan sistem yang lebih aman. *Social capital* dinyatakan dalam bentuk kesamaan keyakinan serta nilai-nilai dan hubungan sosial di antara anggota organisasi. Tidak seperti modal yang lain, *social capital* melekat dalam struktur hubungan antar pribadi dan juga di antara anggota organisasi. Dapat diasumsikan bahwa tidak hanya individu, tetapi juga organisasi yang kompleks seperti unit pelayanan terkait kesehatan yang memiliki *social capital*. *Social capital* kolektif dapat didefinisikan sebagai fitur sistem sosial yang mampu untuk meningkatkan kapasitas kinerja anggotanya. Stabilitas, ruang lingkup, dan fungsi jejaring sosial memiliki efek pergeseran pada kognisi, motivasi, dan emosi. Suasana yang berhasil dibangun atas dasar kepercayaan, kesamaan nilai serta keyakinan dapat membantu orang bekerja sama dan membuatnya lebih mudah bagi mereka untuk menilai

kondisi kerjanya sehari-hari dengan mengurangi ketidakamanan, ketidakpastian, dan disorientasi. Kondisi ini juga dapat meningkatkan kinerja mereka (Ernstmann *et al.*, 2009).

Social capital dipandang sebagai ranah publik (sumber daya organisasi), bukan ranah pribadi (sumber daya individu). Hal ini penting karena sumber daya berbasis pengetahuan berbeda dengan sumber daya berbasis properti (misalnya, mesin, peralatan, dan tanah) yang berada di alam dan tidak dapat dilindungi terhadap kehilangan atau pemindahan tidak sah. Dengan demikian, menggabungkan dan memanfaatkan sumber daya berbasis pengetahuan jelas menciptakan nilai tambah (mungkin sinergis) bagi organisasi. Meskipun bentuk yang tepat dari hubungan bisa diperdebatkan, dalam biaya-manfaat, sumber daya manusia, dan pendekatan *social capital*, tingkat pergeseran sukarela yang sangat tinggi diprediksi akan menghambat kemampuan organisasi untuk berfungsi secara efektif. Artinya, terlepas suatu organisasi berbasis pengetahuan ataukah tidak, mengendalikan penggantian biaya, mempertahankan pegawai sangat terampil, dan melestarikan *social capital* adalah tujuan penting. Tetapi karena sifat pekerjaan cepat berubah, maka bobot relatif faktor-faktornya yang harus diberikan dalam menilai hubungan dengan pergeseran kinerja adalah sangat berbeda. Selain itu, ada perbedaan antara kerugian modal manusia dengan *social capital* dalam hal erosi tingkat pergeseran kinerja, sehingga memungkinkan hasil dari tingkat pergeseran kinerja yang tinggi. Perbedaan antara modal manusia dan *social capital* membantu dalam menangani kombinasi sumber daya dan daya ungkit sumber daya tersebut. Bahwa sementara

modal manusia mengacu pada kemampuan individu, *social capital* mengacu pada kesempatan. Bila dilihat dari perspektif organisasi, pandangan ini menunjukkan bahwa pimpinan terutama menambah nilai dengan mengkoordinasikan hubungan antara individu untuk mendapatkan orang yang tepat dalam mengembangkan peluang bersama-sama. Dengan demikian, pentingnya *social capital* dalam fungsi organisasi meningkat pada organisasi berbasis pengetahuan. Selain itu, kerugian *social capital* pada kinerja organisasi yang dihasilkan dari pergeseran sukarela mungkin akan lebih terprediksi dari kerugian modal manusia pada organisasi tersebut (Dess dan Shaw, 2001).

Kebanyakan literatur tentang *social capital* telah difokuskan pada individu, bangsa, budaya atau daerah, bukan pada organisasi. Analisis sering melihat organisasi sebagai mesin yang memproduksi barang, jasa maupun pengetahuan atau sebagai perusahaan yang mengelola sumber daya dan mengkoordinasikan individu untuk menyelesaikan tugasnya. Banyak organisasi dengan *social capital* tinggi yang bertahan untuk waktu lama tanpa memberikan banyak perhatian pada *social capital*. Artinya, organisasi itu sendiri sering mengabaikan *social capital*, dan jarang memahami, menganalisis atau bahkan membahas jejaring dan komunitas terpadu itu. Demikian pula, pentingnya kepercayaan sering diakui tetapi jarang diperhatikan. Bahwa kepercayaan tidak pernah menjadi topik sosiologi arus utama. Bahwa tidak mudah untuk memodelkan hubungan antara pribadi, kelompok dan kepercayaan institusional. Namun, keterkaitannya perlu dikaji jika ingin memahami *social capital* yang ideal (Fu *et al.*, 2004).

3. Ragam Konsep *Social Capital*

Perkembangan teori terbaru menunjukkan bahwa konsep *social capital* terdiri dari sedikitnya dua dimensi. Komponen vertikal mengacu pada norma-norma, rasa hormat dan jejaring hubungan saling percaya di antara orang-orang yang berinteraksi secara nyata dengan kekuasaan dan kewenangan formal atau yang dilembagakan dalam masyarakat. Komponen ini juga berkaitan dengan komponen horizontal, yang pada gilirannya mengacu pada hubungan kepercayaan dan hubungan imbal balik antara individu dan kelompok pada jenjang tingkatan yang sama. Komponen ini menangkap isu yang berkaitan dengan ikatan dan menjembatani *social capital*, terlepas dari kenyataan bahwa perbedaan konseptual antara komponen horizontal dan vertikal telah secara luas dipahami oleh peneliti di lapangan (Oksanen *et al.*, 2009).

Dalam konteks pekerjaan, komponen vertikal mengacu pada hubungan antara pegawai dengan majikan dan supervisor, sedangkan komponen horisontal melibatkan kontak sosial, kerja sama dan kepercayaan dalam kaitannya dengan pegawai. Oksanen *et al.*, (2009) menunjukkan bahwa *social capital* yang rendah di tempat kerja terkait dengan peningkatan risiko depresi pegawai.

Social capital menurut Szreter dan Woolcock (2004) dibedakan menjadi tiga kategori yaitu *bonding*, *bridging* dan *linking social capital*. *Bonding* lebih ditekankan pada hubungan kerja sama dan saling percaya di antara anggota-anggota jejaring yang memiliki kesamaan sosio-demografis. Sebaliknya, *bridging* dapat dicermati pada hubungan saling menghormati dan saling menguntungkan di

antara anggota dengan latar belakang sosio-demografis yang berbeda, misalnya umur, kelompok etnis, komunitas sosial dan sejenisnya. Sementara *linking* merujuk kepada norma-norma saling menghormati serta jejaring hubungan yang saling percaya di antara anggota yang berinteraksi lintas kekuasaan formal dan terlembaga atau lintas otoritas dalam masyarakat.

Sementara itu, Nahapiet dan Ghoshal (1998) berfokus pada tingkat analisis individu dalam menyusun dimensi *social capital*, yaitu dimensi *structural*, dimensi *relational*, dan dimensi *cognitive*. Dimensi *structural* melibatkan interaksi sosial yang digunakan oleh aktor untuk mendapatkan akses, informasi, ataupun sumber daya. Dimensi *relational* mencakup aspek yang muncul dari terjadinya interaksi (termasuk kepercayaan dan loyalitas). Dimensi *cognitive* meliputi atribut seperti norma-norma bersama, kode tindakan, dan konvergensi dari pandangan (Abbasi *et al.*, 2011).

Dimensi *structural*, mengutip Vandaie (2007), menyangkut sifat dari jaringan secara keseluruhan dan mengacu pada pola keseluruhan hubungan antar individu, yang pada gilirannya menunjukkan siapa orang-orang yang meraih sumber daya sosial dan bagaimana mereka mencapainya. Aspek-aspek penting dari dimensi ini meliputi ada tidaknya hubungan antara aktor-aktor, serta konfigurasi jejaring dieksplorasi melalui langkah-langkah seperti kepadatan jaringan, konektivitas dan sentralitas. Dari perspektif dimensi *structural*, ada keyakinan yang kuat bahwa manfaat *social capital* terletak pada organisasi yang memiliki jejaring dengan semua aktor yang terhubung satu sama lain. Jejaring mendistribusikan waktu dan

energi para aktor untuk fokus pada sejumlah besar hubungan yang memungkinkan mereka mengakses informasi lebih terkini dari berbagai sumber daya, serta meningkatkan kesempatan untuk kontak di antara mereka. Jejaring tampak lebih menguntungkan bagi hubungan dengan sumber eksternal daripada hubungan dalam organisasi karena peluang yang tersedia melalui jejaring terutama digunakan dalam konteks transaksi pasar dan hubungan antar organisasi.

Dimensi *relational social capital* mengambil pusat perhatian satu langkah lebih jauh dari level makro ke level mikro. Dimensi *relational* terletak di tepi antara level makro dan mikro dan dianggap sebagai transisi dari pandangan holistik yang disediakan oleh dimensi *structural* terhadap rincian tampilan tentang peran individu. Dimensi *relational social capital* digunakan untuk menggambarkan sifat hubungan interpersonal orang yang berkembang sebagai hasil dari interaksi yang sedang berlangsung dalam organisasi. Secara umum, dimensi ini menyangkut aset sosial yang dibentuk dan dibagi melalui proses komunikasi. Dalam organisasi, hubungan dan jejaring ada di antara posisi formal maupun antar individu. Organisasi sering menggambarkan jejaring mereka dalam posisi formal dengan alur kerja atau bagan organisasi. Hubungan antara posisi formal independen dari individu-individu yang menduduki posisi (pejabat). Jejaring penugasan yang berhubungan dalam organisasi umumnya diwariskan berdasarkan posisi organisasi. Setelah semua informasi penugasan yang berhubungan dan saran terkait kebutuhan individu yang dapat diberikan kepada orang lain, terutama ditentukan oleh posisi organisasi formal. Akibatnya, hirarki organisasi formal memiliki peran penting

dalam lingkup dan penataan hubungan jejaring. Di sisi lain, tertanam hubungan informal yang umumnya didasarkan pada daya tarik dan norma-norma kepercayaan yang saling menguntungkan secara interpersonal. Mereka terbentuk dan dipelihara sebagian besar atas dasar kebijaksanaan dan sangat tidak dipengaruhi oleh hirarki formal dalam organisasi. Perbedaan antara hubungan hirarkis yang tertanam tidak dilebih-lebihkan. Namun, selama interaksi interpersonal yang biasa, formalitas cenderung dimoderatori oleh norma-norma perilaku sosial. Perbedaan, bagaimanapun, berguna saat menyelidiki hubungan dalam organisasi (Vandaie, 2007).

Selain perbedaan berdasarkan asal-usul hubungan organisasi, klasifikasi berdasarkan sifat hubungan juga tampak dominan.. Ide ikatan yang kuat dan lemah telah lama menjadi isu perdebatan di kalangan peneliti jejaring. Namun, jenis informasi dan cara di mana informasi yang dicari dari para aktor ini menunjukkan karakteristik yang berbeda. Selain itu, kekuatan ikatan, norma, imbal balik serta saling percaya mengintensifkan pengaruh informasi yang dipertukarkan. Dengan kata lain, informasi dari hubungan kohesif dipandang sebagai lebih kredibel dan berpengaruh daripada informasi dari sumber lain. Dengan demikian individu dapat mengandalkan teknik pengamatan dan pengumpulan informasi untuk mendapatkan informasi yang setara dari struktural mereka. Dimensi *relational* bertindak secara paralel dengan dimensi *structural* dalam membentuk dimensi *cognitive social capital* (McFadyen dan Cannella Jr, 2004; Vandaie, 2007).

Dimensi ketiga dari *social capital* adalah dimensi *cognitive*. Dimensi *cognitive* menjelaskan bahasa dan kode bersama yang menyampaikan persepsi individu tentang jejaring hubungan sosial dalam organisasi. Pembahasan dimensi *cognitive* melingkupi transisi dari level makro ke level mikro. Dimensi *cognitive* menggambarkan persepsi yang dibuat oleh individu pada orang lain serta persepsi bahwa mereka mengambil dari orang lain. Adalah penting untuk membuat persepsi serta mengambilnya dalam konteks sosial dan peran kunci yang dimainkannya dalam penciptaan pengetahuan. Persepsi ini bersama pengetahuan kemudian diperkuat ketika berinteraksi dalam rangka hubungan sosial mereka. Di sisi lain, banyak perilaku sosial didasarkan pada asumsi individu tentang pengetahuan, kepercayaan, dan motif orang lain. Ini adalah awal dari proses pengambilan perspektif, dengan meningkatkan pengetahuan tentang apa yang orang lain tahu, orang mendapatkan dasar pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan tugas pengetahuan yang terkoordinasi secara intensif. Mirip dengan proses organisasi lainnya, proses pembuatan perspektif dan pengambilan perspektif serta pembentukan dimensi *cognitive social capital* adalah hasil dari interaksi antara individu-individu, bukan perilaku sosial mereka (Tsai dan Ghosal, 1998; Vandaie, 2007)

Social capital memperhatikan keterkaitan terhadap perwujudan potensi sumber daya manusia, baik individu maupun kolektif. Ini termasuk hubungan antara kelompok yang berbeda serta dalam suatu kelompok. Tetapi semanya perlu ditangani dalam konteks dinamis yang menangkap interaksi antara kebijakan dan

lembaga serta dengan skala waktu berbeda. Selain itu, salah satu dampak dari keberhasilan - namun diperebutkan - *social capital* sebagai teori dalam menarik minat berbagai disiplin ilmu dan sektor kebijakan adalah dengan diperkenalkannya kembali isu-isu normatif secara eksplisit ke dalam perdebatan, termasuk terkait dengan gagasan pembangunan berkelanjutan. Tidak ada asumsi bahwa *social capital* adalah kunci ajaib untuk keberhasilan kebijakan ekonomi atau sosial. Memang, juga diakui bahwa menjelajahi gagasan *social capital* adalah menjalankan sejumlah risiko. *Social capital* adalah teori yang relatif baru. Tetapi ini menjadi sangat serbaguna, yang diberlakukan di berbagai tingkatan dan dalam segala macam bidang kebijakan. Penggunaan *social capital* membuka jalan pemikiran, konseptualisasi dan kinerja empiris yang memungkinkan banyak bidang kebijakan penting menjadi bermanfaat untuk ditangani (Schuller, 2001).

Setidaknya ada empat alasan utama tentang potensi kegunaan *social capital* dalam kaitannya dengan kaidah kebijakan : (1) Ini membantu untuk mengimbangi ketergantungan pada konsep kebijakan dan instrumen yang terlalu sempit untuk menangani secara efektif terhadap kompleksitas dan keterkaitannya dengan dunia modern. Sejarah pembuatan kebijakan dipenuhi dengan contoh-contoh yang lebih menekankan pada instrumen kebijakan tunggal. Inovasi teknologi dan modal manusia memang sangat kuat, sekaligus merupakan fitur penting dari kemakmuran, tetapi keduanya tidak dapat dibawa keluar dari konteks hubungan sosialnya. *Social capital* menuntut fokus yang lebih luas. Dalam hal ini adalah pelengkap, atau bahkan mendasari instrumen lain dari analisis kebijakan, bukan sekadar alternatif,

yang berhubungan dengan infrastruktur sosial dan memungkinkan kebijakan lain menjadi efektif. (2) Fokus pada hubungan yang memungkinkan masalah kohesi sosial harus ditangani. Hanya meningkatkan modal manusia dalam suatu masyarakat tertentu tidak akan menjamin kemajuan sosial dan ekonomi. Bahkan mungkin menghambat dengan lebih mengisolasi beberapa kelompok yang tidak memiliki akses ke sana dan yang posisinya relatif lebih melemah oleh kenyataan bahwa kebanyakan orang lain yang mendapatkan ketrampilan dan kualifikasi. Mereka terisolasi dan pada gilirannya dapat memiliki dampak negatif jangka panjang terkait kepentingan pertumbuhan modal manusia, bahkan untuk menjadi trampil dan berkualitas. Sebaliknya, *social capital* membawa dinamika seperti ke dalam wujud gambar. (3) Ini membantu untuk memasukkan perspektif jangka panjang dalam pembuatan kebijakan. *Social capital* bukan sesuatu yang dapat langsung atau bahkan cepat dalam perwujudannya. Akumulasinya, dan juga erosi, adalah sebuah proses yang setidaknya hampir selalu membutuhkan waktu beberapa tahun. Oleh karena itu *social capital* bertindak sebagai penyeimbang penting bagi kecenderungan untuk mencari solusi yang cepat dan tepat. (4) *Social capital* memperkenalkan kembali dimensi moral ke dalam pemikiran kebijakan. Aspek ekonomi tidak hanya mesin yang akan direkayasa, disetel dan diperbaiki di tingkat teknis tanpa mengacu pada konteks sosialnya. Kualitas hubungan yang ditunjukkan dalam setiap unit sosial akan menentukan keberlanjutan (Schuller, 2001).

C. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Viswesvaran menggambarkan kinerja pegawai sebagai individu sebagaimana ungkapan di bawah ini :

Maximal performance is what an individual can do if highly motivated whereas typical performance is what an individual is likely to do in a typical day. The distinction between ultimate, intermediate, and immediate criteria or between maximal and typical performance refers to types of criteria. Both organizational records and subjective evaluations (methods) can be used to assess them (Viswesvaran, 2011:2).

Kinerja dapat dimaknai sebagai pencapaian tugas tertentu yang terukur berdasarkan standar yang telah ditetapkan atau diidentifikasi keakurasian, kelengkapan, pembiayaan dan kecepatannya. Dalam kontrak kerja, kinerja dianggap sebagai pemenuhan komitmen sedemikian rupa yang bisa membebaskan pegawai dari seluruh kewajiban yang ditetapkan dalam kontrak. Efisiensi dan efektivitas kinerja selain berwujud daya saing, produktivitas serta kepelatihan, juga merupakan cara untuk meningkatkan kinerja individu. Bahwa kinerja pegawai diukur menggunakan standar kinerja yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja yang baik berarti seberapa baik pekerja dapat melaksanakan tugas yang diberikan. Dalam setiap organisasi ada beberapa harapan dari pegawai sehubungan dengan kinerja mereka. Dan ketika mereka melakukan hingga standar yang ditetapkan serta memenuhi harapan organisasi mereka diyakini berkinerja baik. Keberfungsian dan penyajian pegawai juga disebut sebagai kinerja pegawai. Ini berarti bahwa administrasi dan presentasi tugas-tugas pegawai yang mencerminkan kualitas yang diinginkan oleh organisasi yang efektif juga dapat disebut sebagai kinerja (Sultana

et al., 2012). Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya (Syauta *et al.*, 2012).

Beberapa pakar setuju bahwa kinerja mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bahwa kinerja pegawai adalah sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran individu atau tugas dalam perusahaan pada periode waktu tertentu, yang terkait dengan ukuran standar tertentu atau nilai perusahaan. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan tujuan untuk mencapai prestasi dalam pekerjaan yang dilakukan. Kinerja adalah ungkapan informasi untuk tingkat keberhasilan evaluasi kerja dalam mencapai tujuan. Prestasi kerja adalah istilah yang berhubungan dengan kualitas dan produktivitas hasil (keluaran) dari seseorang atau kelompok kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja orang atau kelompok yang merupakan bagian penting dari semua tingkatan manajemen. Pelaksanaan kinerja seseorang untuk mencapai tujuan perusahaan harus disertai dengan kemampuan yang memadai dan didukung dalam motivasi diri yang kuat (Darsana, 2013).

Kinerja dipandang sebagai pelaksanaan dari suatu tindakan atau kemampuan seseorang. Kinerja yang baik juga terkait dengan pencapaian kualitas, kuantitas,

kerja sama, ketergantungan dan kreativitas. Kinerja pegawai dianggap sebagai ukuran kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Faktor-faktor penentu kinerja individu di antaranya organisasi, lingkungan, motivasi, tingkat ketrampilan, bakat dan persepsi peran. Kualitas pegawai adalah pengaruh penting terhadap kinerja. Pegawai yang memiliki tingkat ketrampilan tinggi akan berhasil, yaitu orang dengan ketrampilan tinggi dalam pengetahuan pekerjaan (ketrampilan unik, kecerdasan dan metode kerja) akan berhasil dalam mengemban tugas / pekerjaan. Prestasi kerja pegawai sangat penting karena akan mencerminkan kinerja organisasi. Standar kinerja pegawai yang dirancang akan dimanfaatkan untuk mengukur kinerja organisasi. Prestasi kerja menjadi fokus yang paling penting dari administrator dan akademisi karena tingkat kinerja akan memburuk jika tingkat ketrampilan pegawai menurun. Pegawai diyakini menjadi "tulang punggung" layanan dengan peran penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan program organisasi bisa dilaksanakan secara efektif dan efisien (Salleh *et al.*, 2011).

Kinerja pegawai merupakan “pondasi bangunan” penting dari suatu organisasi. Faktor-faktor mendasar untuk pencapaian kinerja tinggi harus dianalisis oleh organisasi. Karena setiap organisasi tidak bisa maju dengan satu atau dua upaya individu, namun itu merupakan upaya kolektif dari semua anggota organisasi. Kinerja adalah multidimensi utama yang bertujuan untuk mencapai hasil dan memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis dari suatu organisasi (Abbas dan Yaqoob, 2009). Teori Birokrasi mendalilkan bahwa

organisasi formal, yang birokratik dan terorganisir, memiliki tingkat kinerja yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan spesifikasi dan pembagian tugas yang jelas pada struktur organisasi yang menghasilkan kinerja yang lebih tinggi di antara pegawai. Tugas yang jelas dan yang ditetapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dari waktu ke waktu, dalam arti kualitas dan kuantitas, akan membuahkan hasil kerja yang lebih baik. Tantangan terbesar bagi pemimpin dalam mengelola sumber daya manusia adalah untuk mendapatkan pegawai yang bekerja di luar apa yang dinyatakan dalam deskripsi pekerjaan mereka secara sukarela. Bahkan, memaksimalkan upaya dari pegawai adalah penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif, menjaga kesejajaran dengan perubahan, serta mempromosikan inovasi (Johari dan Yahya, 2009).

2. Ragam Faktor Kinerja Pegawai

Faktor lingkungan tempat kerja pegawai sangat berdampak pada tingkat motivasi dan kinerja. Selain motivasi, pegawai membutuhkan ketrampilan dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Lingkungan fisik kantor yang lebih baik akan meningkatkan kinerja pegawai, dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas mereka. Kinerja pada akhirnya merupakan fenomena individual dengan faktor lingkungan yang memengaruhinya, terutama melalui efeknya pada faktor penentu kinerja individu yaitu kemampuan dan motivasi. Kinerja pegawai telah terbukti memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Orang termotivasi untuk mencari keadilan sosial dalam imbalan yang mereka terima untuk kinerja yang tinggi. Bahwa hasil dari pekerjaan meliputi

pengakuan, promosi, hubungan sosial dan penghargaan intrinsik. Untuk mendapatkan penghargaan, berbagai masukan harus digunakan oleh pegawai yaitu waktu, pengalaman, beragam upaya, pendidikan dan loyalitas. Orang juga cenderung untuk melihat hasil dan masukan mereka sebagai rasio dan kemudian membandingkan rasio-rasio tersebut dengan orang lain, serta menjadikannya sebagai motivasi jika mendapatkan rasio yang tinggi (Parveen *et al.*, 2013).

Prestasi kerja adalah fungsi dari kemampuan dan motivasi psikologi industri dan organisasi. Prestasi kerja juga merupakan keterkaitan di antara komponen utama yaitu, motivasi, tingkat ketrampilan, sikap, demografi dan organisasi. Sementara itu, tingkat ketrampilan adalah kemampuan untuk menyelesaikan beberapa tahap pekerjaan manajemen. Ketrampilan yang dipelajari dan dikembangkan dengan pengalaman, pelatihan dan praktek. Pengalaman pegawai adalah ukuran untuk tingkat keahlian. Seorang pegawai diharapkan dapat meningkatkan tingkat ketrampilannya dan tergantung pada lamanya waktu yang digunakan dalam organisasi. Semakin lama waktu yang digunakan, seorang pegawai akan lebih berpengalaman dan memperoleh ketrampilan yang lebih baik. Oleh karena itu, dapat meningkatkan produktivitas dan prestasi kerja. Seseorang dengan pengalaman, pengetahuan dan ketrampilan dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja. Pengalaman memungkinkan akumulasi ketrampilan dan pengetahuan yang membuat seorang pegawai yang produktif dan berharga. Orang dapat membuat kontak, belajar ketrampilan baru dan mengumpulkan informasi

yang mempromosikan potensi kinerja masa depan selama mempunyai pengalaman kerja. Bahwa pengalaman dan ketrampilan dapat menjadi faktor penentu penting dari prestasi kerja (Salleh *et al.*, 2011).

Keterlibatan kerja secara langsung memengaruhi kinerja. Keterlibatan kerja seharusnya menjadi unsur yang sangat penting dalam memainkan peran bagi sumber daya manusia serta untuk organisasi. Jika seluruh hati pegawai terlibat dalam semua masalah yang berhubungan langsung dengan tugas pekerjaan mereka, maka mereka mencoba mengambil inisiatif untuk menghapus banyak masalah. Keterlibatan kerja sangat sehat bagi individu maupun bagi organisasi, tetapi tetap saja tidak dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja memiliki dampak terbatas pada kinerja. Manajer mengamati bahwa anggota staf yang memiliki keterlibatan tinggi dalam tugas-tugas pekerjaan menghasilkan lebih efisien dibandingkan dengan pegawai yang tidak ingin memanjakan diri dalam tugas yang diberikan. Keterlibatan dalam tugas-tugas resmi langsung atau tidak langsung memengaruhi kinerja pegawai. Keterlibatan kerja adalah kekuatan relatif yang bervariasi dari orang ke orang di organisasi yang berbeda (Sultana *et al.*, 2012).

3. Motivasi Kerja Pegawai

Kinerja pegawai pada dasarnya bergantung pada banyak faktor, seperti penilaian kinerja, motivasi pegawai, kepuasan pegawai, kompensasi, pelatihan dan pengembangan, keamanan kerja, struktur organisasi dan lainnya, namun motivasi merupakan faktor yang cukup memengaruhi kinerja pegawai (Manzoor, 2012). Motivasi dapat meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi kemungkinan pegawai

yang berrmoral rendah, mendorong kerja sama tim dan dapat menanamkan sikap positif. Pegawai dengan tingkat motivasi yang tinggi biasanya bekerja lebih keras dan dapat mengatasi tantangan di tempat kerja dengan mudah. Ini membantu organisasi untuk mencapai tujuan dan meningkatkan operasional secara keseluruhan (Yudhvir dan Sunita, 2012). Motivasi adalah penentu utama kinerja (Alhaji dan Yusoff, 2012).

Motivasi didefinisikan sebagai hasil interaksi antara individu dan situasi, motivasi sebagai proses sadar yang dihasilkan dari pilihan individu tentang apa yang akan dan tidak akan berada dalam situasi tertentu, motivasi sebagai kekuatan batin yang mendorong individu untuk mencapai tujuan pribadi dan organisasi (Aworemi *et al.*, 2011). Motivasi adalah perasaan pribadi dan internal. Perasaan muncul dari kebutuhan yang diinginkan. Pemenuhan satu rangkaian kebutuhan akan memunculkan kebutuhan lainnya. Dengan demikian, motivasi adalah proses yang berkelanjutan (Yudhvir dan Sunita, 2012).

Motivasi merupakan pengembangan keinginan dalam diri pegawai untuk melakukan tugasnya. Motivasi berarti pegawai berupaya untuk mencapai kinerja puncak setiap hari, menikmati tantangan secara berkesinambungan untuk meningkatkan hasil kerja. Motivasi adalah keinginan untuk mengerahkan segala daya upaya untuk mencapai tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan pribadinya (Alhaji dan Yusoff, 2012). Motivasi merupakan suatu proses yang merangsang diri untuk bertindak

memuaskan kebutuhan yang dirasakan. Pegawai bukan hanya didorong untuk mencapai tujuan organisasi namun juga harapan mereka (Abbah, 2014).

Motivasi adalah kombinasi dari kebutuhan, dorongan dan insentif. Motivasi didefinisikan sebagai proses yang diawali dengan rendahnya kebutuhan fisiologis maupun psikologis, ataupun kebutuhan mengaktifkan perilaku, yang diarahkan untuk meraih tujuan dan insentif (Uzonna, 2013). Motivasi adalah seperangkat energi kekuatan yang bermula dari dalam maupun luar individu, untuk membentuk perilaku yang bertalian dengan pekerjaan, yang pada gilirannya akan menentukan bentuk, arah dan durasi serta intensitas perilaku ini. Motivasi adalah disposisi internal pegawai untuk peduli pada tugas dengan pendekatan dan insentif positif (Alimohammadi dan Neyshabor, 2013). Motivasi sebagai kekuatan yang memperkuat perilaku, memberikan arah dan memicu kecenderungan untuk bertindak lebih lanjut. Motivasi adalah gerak perkembangan dukungan terhadap perilaku yang diarahkan untuk mencapai tujuan (Manzoor, 2012). Motivasi adalah kekuatan dalam diri seseorang yang akan memengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarelanya. Arah mengacu pada sepanjang jalur keterlibatan upaya mereka. Adapun intensitas merupakan jumlah upaya yang dialokasikan untuk menggapai tujuan. Intensitas adalah seberapa besar individu mendorong dirinya untuk menyelesaikan tugas. Sedangkan kegigihan berpedoman pada kelangsungan upaya untuk jumlah waktu tertentu (Abbah, 2014).

Motivasi sering digunakan sebagai alat untuk memprediksi perilaku, yang sangat beragam di antara individu dan harus dikombinasikan dengan kemampuan

serta faktor lingkungan yang memengaruhi kinerja dan perilaku pegawai. Peran motivasi dalam memengaruhi kinerja dan perilaku adalah faktor kunci organisasi dalam rangka memahami struktur lingkungan kerja serta mendorong perilaku produktif (Alimohammadi dan Neyshabor, 2013). Motivasi adalah kombinasi tujuan ke arah mana perilaku pegawai dipusatkan. Proses yang dilalui tujuan tersebut dikejar dan dicapai seturut faktor-faktor sosial (*social capital*) yang terlibat (Uzonna, 2013).

4. Kinerja Pegawai dan Perubahan Organisasi

Idealnya, ketika inisiatif perubahan diimplementasikan, pegawai mengubah rutinitas kerja lama mereka untuk mempertahankan lebih efisien dan pendekatan sosial yang bermanfaat dalam alur kerja. Namun, perubahan terus-menerus juga dapat mengganggu upaya modifikasi, mengakibatkan peningkatan kekhawatiran pegawai tentang prosedur kerja dan norma-norma sosial. Bahwa pegawai mengalami ketidakpastian yang lebih tinggi karena meningkatnya sejumlah perubahan internal (misalnya, jajaran pimpinan serta konsolidasi fungsi sumber daya manusia). Perubahan frekuensi yang lebih tinggi juga dapat membuat hubungan sulit untuk dipertahankan, meningkatkan keraguan tentang dukungan pegawai yang sebelumnya telah berpengalaman. Keraguan tersebut cenderung lebih besar dalam tim kerja yang terdiri dari anggota dengan hubungan kerja yang saling tergantung. Sebagai rutinitas kerja, anggota biasanya melibatkan interaksi sosial, frekuensi perubahan yang tinggi dapat mengganggu tanggung jawab pekerjaan bersama sebelumnya mereka, serta berpengaruh negatif pada kinerja.

Ketika perubahan jarang terjadi di unit kerja, sistem operasional masih relatif stabil. Dalam lingkungan tersebut, rutinitas kerja pegawai tidak terganggu secara teratur, dan tuntutan adaptasi kurang mengesankan. Dengan demikian, anggota lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, serta kebutuhan mereka untuk bimbingan dan dukungan pimpinan cenderung kurang menonjol.

Ketika perubahan sering terjadi, bagaimanapun, rutinitas kerja yang memberikan sumber kenyamanan kepada karyawan tidak lagi ada. Seperti konteks perubahan, tempat tuntutan lebih besar pada anggota dalam bentuk kendala baru, konflik, dan pengeluaran usaha. Hasilnya dapat menyebabkan kesenjangan antara kinerja pegawai dan kemampuan adaptasi, mempertinggi kebutuhan akan bimbingan dan dukungan yang jelas untuk mengatasi perubahan yang berlanjut. Ketika rutinitas kerja dan proses dalam fluktuasi, merupakan hal yang konstruktif bagi para pimpinan untuk terlibat dalam kualitas hubungan perilaku, seperti, meningkatkan interaksi pribadi dengan pegawai, menyediakan sumber daya dan dukungan informasi untuk penyesuaian kerja, dan memberikan penghargaan formal dan informal untuk adaptasi yang sukses. Keadaan seperti itu juga memperbesar kecenderungan pegawai untuk lebih menerima pengaruh manajer pimpinan mereka dan membalas dengan mengabdikan usaha ekstra untuk perubahan dengan tetap menjaga kinerja tinggi. Membuat kepercayaan dan dukungan sosial yang terpadu terhadap hubungan pegawai dengan organisasi mereka dapat memfasilitasi keberlanjutan perubahan (Carter *et al.*, 2012).

D. Kerangka Pemikiran

Membangun *social capital* merupakan komitmen yang membutuhkan waktu bagi sebuah perusahaan. Komitmen ini akan terwujud bila perusahaan yang menempatkan sumber daya dan waktu yang diperlukan untuk mengembangkan *social capital* dapat menunjukkan manfaat pada kinerja. Bahwa efek *social capital* terhadap kinerja bergantung pada kondisi industrial yang dihadapi oleh perusahaan. Menciptakan kesesuaian antara *social capital* dan lingkungan perusahaan sangat penting untuk mencapai hasil kinerja yang diinginkan. Bila turbulensi lingkungan dapat diidentifikasi, ditafsirkan dan dikelola oleh perusahaan, maka akan berdampak positif pada kinerja (Turner, 2011).

Sintesis dari berbagai perspektif definisi diutarakan oleh Adler dan Kwon (2002), yang secara harafiah bermakna, *social capital* dapat juga dimiliki oleh individu, tidak hanya kelompok atau organisasi. Dengan demikian, sumber *social capital* pun dapat bersandar pada hubungan sosial yang dibangun oleh individu. Adapun dampak *social capital* terkait dengan informasi, pengaruh, dan solidaritas yang memungkinkan individu memperoleh keunggulan tertentu serta mampu berkinerja dengan lebih baik.

Dengan mengacu pada konsep tiga dimensi (*structural*, *relational* dan *cognitive*) dari Nahapiet dan Ghoshal (1998), maka kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian ini diuraikan sebagai berikut : Dimensi *structural* dikembangkan berdasar pola interaksi sosial dalam organisasi. Keuntungan akan diperoleh pegawai bila mampu memanfaatkan posisi dalam struktur dimaksud. Oleh karena itu, pegawai dengan kemampuan berinteraksi yang memadai niscaya mampu berkinerja dengan baik.

Interaksi yang berjalan dengan baik mendorong suasana kondusif dalam membangun kerja sama antarpegawai. Interaksi yang bermakna juga akan meningkatkan hubungan kerja dan menumbuhkan keakraban antarpegawai. Dengan adanya kedekatan individu pegawai dengan rekan kerjanya, maka dapat membuat kinerjanya meningkat. Hal ini terjadi karena setiap pegawai di dalam organisasi sudah saling mengenal dan memahami. Dalam kondisi demikian, pegawai dengan leluasa mengakses sumber daya dan informasi dari rekan kerja. Pada akhirnya bisa dijumpai adanya peningkatan kinerja pegawai.

Memperhatikan konteks ini, dirumuskan *hipotesis 1 : Structural Social Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Dimensi *relational* menggambarkan hubungan intrapersonal. Dimensi ini terwujud dan tumbuh dalam hubungan antarpegawai dengan mengacu pada norma-norma serta kepercayaan yang ada dalam setiap individu dengan individu lain. Semakin tinggi tingkat kepercayaan antarpegawai dalam organisasi, kian mudah untuk membangun kerja sama, karena di antara mereka mempunyai tingkat kelayakan yang tinggi untuk dipercaya. Hubungan yang terjadi bukan hanya antar rekan kerja tetapi juga dengan jenjang hierarki yang berbeda. Dengan demikian, hubungan intrapersonal yang baik dapat menciptakan kinerja pegawai yang juga menjadi baik.

Berdasarkan uraian ini, dirumuskan *hipotesis 2 : Relational Social Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Dimensi *cognitive* merujuk pada persepsi yang dimiliki pegawai tentang sumber daya sosial dengan fokus pada karakteristik hubungan dalam organisasi. Dimensi ini

menjadi sistem makna dalam organisasi serta mewadai representasi dan interpretasi bersama. Di sini dimungkinkan terjadi proses komunikasi dan pertukaran informasi yang diperlukan untuk mendapatkan pemahaman tentang tujuan kolektif organisasi serta cara bertindak dalam sistem sosial keorganisasian. Selain itu juga dimanfaatkan pegawai untuk melakukan tugas pengetahuan yang terkoordinasi secara intensif, yang pada gilirannya dapat mendukung peningkatan kinerja.

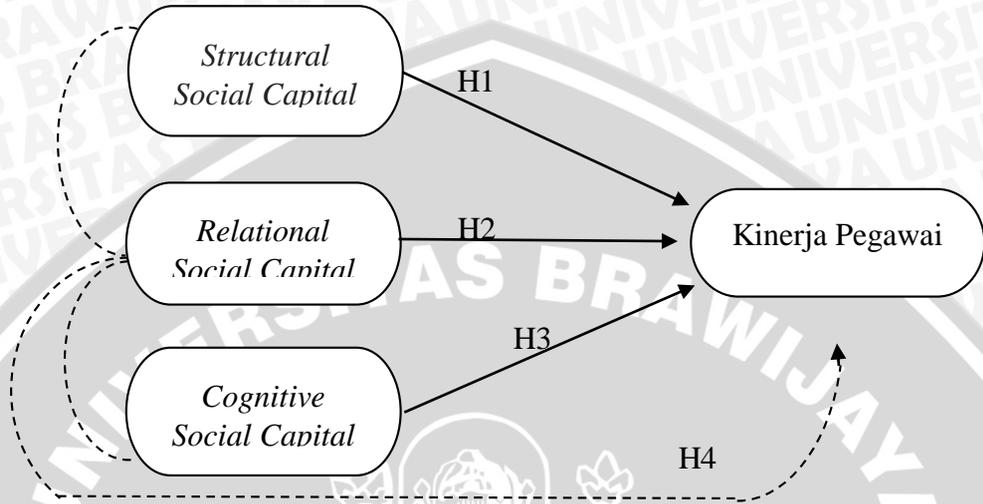
Dengan menyimak pemahaman ini, dirumuskan *hipotesis 3 : Cognitive Social Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Menurut Andrews (2007) terapat 3 aspek kunci yang ditengara terkait dengan pengaruh *social capital* dengan kinerja. Pertama adalah pengaturan koordinasi dan kolaborasi internal lintas departemen dengan mendorong interaksi antar departemen yang berbeda, menjadi semakin memungkinkan berbagi informasi dan pengetahuan yang penting tentang lingkungan tugas dari seluruh organisasi. Aspek kedua adalah tingkat kepercayaan dalam organisasi. Tingkat kepercayaan antar pribadi yang tinggi akan memberikan insentif yang kuat untuk berinovasi dan berbagi reiko. Aspek terakhir adalah proses-proses identifikasi yang memungkinkan anggota organisasi mengatasi ketidakpastian. Dengan kemampuan dan kemauan, mereka menentukan tujuan-tujuan bersama yang kemudian diberlakukan secara kolektif.

Ketiga aspek kunci ini, tergambar dalam dimensi *relational, structural* dan *cognitive*, sehingga untuk *hipotesis 4 : Structural, relational* dan *cognitive social capital* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Gambar II.1. Keterkaitan antara Dimensi-dimensi *Social Capital* dengan Kinerja

Pegawai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Rancangan penelitian ini berjenis kuantitatif, mengingat akan menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel (Creswell, 2009:4). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi *cross sectional*, karena pengambilan datanya satu per satu pada satu titik waktu (Creswell, 2009:18-19).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan yang berada pada Jalan Sultan Agung II No. 1 Kota Pasuruan. Wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan meliputi empat Kota dan Kabupaten yaitu Kota Pasuruan, Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo dan Kabupaten Probolinggo. Pemilihan lokasi ini dengan mempertimbangkan jumlah pegawai yang cukup memadai untuk menjadi unit analisis. Pertimbangan lainnya adalah posisi daerah Pasuruan-Probolinggo yang strategis pada dua jalur bisnis Surabaya-Bali dan Malang-Bali sehingga karakteristik sosial ekonominya dipandang cukup dinamis.

C. Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Variabel merujuk pada karakteristik seorang individu atau sebuah organisasi yang dapat diukur atau diobservasi, lazimnya bervariasi dalam dua atau lebih kategori (Creswell, 2009:76). Variabel independen pada penelitian ini adalah *social capital*

dengan tiga dimensinya yaitu dimensi *structural* (X1), *relational* (X2) dan *cognitive* (X3). Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pegawai (Y).

Definisi dimensi *structural* merujuk pada hubungan antar pegawai, dengan siapa dan dengan apa mereka berbagi informasi (Nahapiet dan Ghoshal, 1998).

Skala pengukuran interval dengan skor penilaian pada masing-masing pertanyaan antara 1-5. Pengumpulan data melalui kuesioner nomor 1-8.

Definisi dimensi *relational* menggambarkan jenis hubungan pribadi pegawai yang dikembangkan satu sama lain melalui interaksi (Nahapiet dan Ghoshal, 1998).

Skala pengukuran interval dengan skor penilaian pada masing-masing pertanyaan antara 1-5. Pengumpulan data melalui kuesioner nomor 9-17.

Definisi dimensi *cognitive* mengacu pada fakta bahwa individu berinteraksi satu sama lain sebagai bagian kolektif sehingga lebih mampu mengembangkan tujuan dan berbagi visi untuk organisasi (Nahapiet dan Ghoshal, 1998).

Skala pengukuran interval dengan skor penilaian pada masing-masing pertanyaan antara 1-5. Pengumpulan data melalui kuesioner nomor 18-20.

Kinerja pegawai BPJS Kesehatan diukur berdasarkan komponen kompetensi, komitmen dan tugas tambahan (BPJS Kesehatan, 2014:18-19).

Definisi kinerja pegawai adalah kondisi yang dicapai akibat dari penyelesaian tugas, tanggung jawab atau aktivitas oleh individu dalam organisasi (BPJS Kesehatan, 2014:15).

Skala pengukuran interval dengan skor penilaian pada masing-masing pertanyaan antara 1-5. Pengumpulan data melalui kuesioner nomor 20-35.

Tabel III.1. Variabel, Definisi Operasional, Alat Ukur dan Skala Pengukuran Penelitian

No	Varabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
A.	Independen (X)			
1.	Dimensi <i>Structural Social Capital</i>	Hubungan antar pegawai BPJS Kesehatan, dengan siapa dan dengan apa mereka berbagi informasi.	Kuesioner nomor 1-8.	Interval
2.	Dimensi <i>Relational Social Capital</i>	Hubungan pribadi pegawai BPJS Kesehatan yang dikembangkan satu sama lain melalui interaksi.	Kuesioner nomor 9-17.	Interval
3.	Dimensi <i>Cognitive Social Capital</i>	Interaksi individu satu sama lain sebagai bagian kolektif pegawai BPJS Kesehatan, sehingga lebih mampu mengembangkan tujuan dan berbagi visi untuk organisasi.	Kuesioner nomor 18-20.	Interval
B.	Dependen (Y)			
1.	Kinerja Pegawai	Kondisi yang dicapai akibat dari penyelesaian tugas, tanggung jawab atau aktivitas oleh pegawai BPJS Kesehatan dalam organisasi.	Kuesioner nomor 21-35.	Interval

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu kelompok entitas lengkap yang terdiri dari berbagai macam karakteristik di dalamnya (Zikmund, 2003:369). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Jumlah seluruh pegawai pada instansi tersebut adalah sebanyak 52 orang. Berbeda dengan populasi yang jumlahnya besar, sampel merupakan suatu proses menggunakan sebagian kecil bagian dari populasi untuk menyimpulkan keseluruhan dari populasi tersebut (Zikmund, 2003:369). Oleh karena jumlah populasi yang tidak terlalu banyak maka jumlah sampel sama dengan jumlah populasi, sehingga teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* (Hair *et al.*, 2009:100; Creswell, 2009:156).

E. Teknik Pengumpulan Data

Data-data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan kumpulan informasi yang didapatkan secara langsung oleh peneliti. Sedangkan data sekunder merupakan berbagai macam informasi yang diperoleh peneliti dari beragam sumber yang telah ada (Sekaran, 2002:219). Data primer pada penelitian ini didapatkan dari jawaban responden yaitu pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan atas kuesioner yang dibagikan. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah data terkait profil badan usaha, sumber daya manusia dan data pendukung lainnya. Data sekunder ini diperoleh dari arsip data yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.

Ada bermacam instrumen yang dapat digunakan dalam sebuah penelitian, salah satu instrumen tersebut adalah kuesioner. Kuesioner merupakan suatu rangkaian dari berbagai macam pertanyaan yang kemudian responden diharapkan menjawabnya (Sekaran, 2002:236). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terkait dengan *social capital* dengan tiga dimensi di dalamnya yang diadaptasi dari West (1994:188-192), serta kuesioner tentang kinerja pegawai yang disadur oleh Prabawati (2005) berdasarkan penelitian Dubinsky *et al.*, (1994). Pada kuesioner tersebut digunakan *instrument rating scale* untuk setiap pertanyaannya dengan memakai skala Likert.

Sebelum penelitian dilaksanakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian yang akan digunakan. Uji validitas menurut Zikmund (2003:302) merupakan sebuah kemampuan untuk mengukur sejauh mana kesahihan suatu instrumen penelitian. Semakin sah suatu instrumen penelitian maka juga akan semakin baik hasil penelitiannya. Tidak hanya sampai di situ saja, instrumen-instrumen penelitian yang telah diuji validitas akan diuji lagi dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah suatu jenis pengujian instrumen penelitian yang akan melihat sampai sejauh mana konsistensi hasil yang diperoleh melalui instrumen tersebut (Zikmund, 2003:300).

Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gading Rejo Kota Pasuruan. Pemilihan lokasi uji validitas dan reliabilitas ini dilatarbelakangi oleh kesamaan rumpun bidang garapan yaitu bidang kesehatan. Jumlah responden sebanyak 41 orang yang kesemuanya adalah pegawai dari

Puskesmas tersebut. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap kuesioner penelitian ini dapat diketahui bahwa kuesioner tersebut adalah sahih. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (r) untuk masing-masing nomor kuesioner lebih besar dari nilai r tabel (0,316 pada $\alpha = 0,05$ dan 0,408 pada $\alpha = 0,01$).

Berdasarkan uji reliabilitas diketahui bahwa instrumen-instrumen penelitian ini tidak hanya sahih tetapi juga handal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap nomor kuesioner adalah lebih besar dari 0,6. Sehingga kesimpulannya adalah bahwa masing-masing item kuesioner adalah handal (Hair *et al.*, 2009:123).

F. Teknik Analisis

Data yang terkumpul diolah secara diskriptif dan analitik. Data kuantitatif dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, yaitu suatu kaidah statistik untuk mengukur asosiasi linear yang menyelidiki garis lurus hubungan antara dua variabel. Regresi ini bertujuan untuk memprediksi perilaku variabel dependen dengan menggunakan data-data independen. Sehingga, dapat diketahui kekuatan pengaruh dan arah hubungan antara variabel independen berupa variabel *social capital structural, relational* dan *cognitive* dengan variabel dependen yakni kinerja pegawai (Zikmund, 2003:556). Sementara untuk mengetahui arah dan nilai hubungan antar dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen dilakukan uji regresi linier berganda (Hair *et al.*, 2009:151).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BPJS Kesehatan merupakan sebuah badan hukum publik yang bertugas untuk menjalankan amanat Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN). Salah satu substansi dari Undang-undang tersebut adalah bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup layak bagi setiap peserta jaminan (Situmorang, 2013:153). Dalam perjalanan sejarah berikutnya diterbitkanlah Undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Berdasarkan Undang-undang tersebut BPJS merupakan transformasi dari 4 (empat) BUMN yang telah ada sebelumnya (Situmorang, 2013:154). BPJS Kesehatan dihadirkan untuk mencakup program kesehatan seluruh rakyat agar kebutuhan dasar kesehatannya terpenuhi dengan baik.

Tepat pada tanggal 1 Januari 2014 transformasi BPJS Kesehatan yang sebelumnya adalah PT. Askes yang merupakan BUMN dimulai secara serentak. Transformasi ini tidak hanya terjadi pada tingkat pusat saja, tetapi juga pada tingkat daerah. Cabang-cabang PT. Askes yang ada di daerah berubah menjadi cabang-cabang BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pegawai, aset dan liabilitasnya.

Dalam menunjang kinerjanya, BPJS Kesehatan didukung oleh 12 divisi regional. Salah satu divisi regional tersebut adalah divisi regional VII Jawa Timur. BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan merupakan salah satu kantor cabang yang ada di dalam regional VII. Sebagai sebuah kantor cabang, BPJS Kesehatan Cabang

Pasuruan memiliki beberapa wilayah kerja di antaranya Kota dan Kabupaten Pasuruan serta Kota dan Kabupaten Probolinggo.

Dari segi organisasi, BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan memiliki beberapa unit dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari. Selain dipimpin oleh kepala kantor cabang, terdapat unit keuangan, umum dan teknologi informasi, unit manajemen pelayanan kesehatan primer, unit kepesertaan dan pelayanan peserta, unit pemasaran dan unit manajemen pelayanan kesehatan rujukan.

Di samping alat kelengkapan organisasi, BPJS Kesehatan juga harus memiliki cita-cita perusahaan yang tercantum dalam visi dan misinya. Dengan adanya visi dan misi yang jelas maka arah dan tujuan perusahaan akan jelas dan tertata dengan baik. Sebagai sebuah badan hukum publik yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka BPJS Kesehatan memiliki visi sebagai berikut : CAKUPAN SEMESTA 2019.

Cakupan semesta 2019 memiliki arti yaitu paling lambat tanggal 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia harus sudah memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.

Adapun untuk mencapai visi tersebut maka ada beberapa misi yang harus dilakukan oleh BPJS Kesehatan, diantaranya adalah :

1. Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2. Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan.
3. Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
4. Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
5. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen risiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan.
6. Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasionalisasi BPJS Kesehatan.

B. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden merupakan data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang terdapat pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Jumlah responden pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan adalah sebesar 52 orang. Pada gambaran umum ini dijabarkan tentang berbagai latar belakang responden tersebut.

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, maka didapatkan data primer berupa komposisi usia responden terbanyak terletak pada interval usia 27-30 tahun sebesar 32,7%. Jumlah yang berbeda yaitu sebesar 26,9% juga terdapat

pada 31-34 tahun dengan jumlah responden sebanyak 14 orang. Sedangkan interval usia 19-22 tahun, usia 35-38 tahun, usia 47-50 tahun dan usia 51-54 tahun masing-masing memiliki jumlah yang sama yakni sebanyak 5,8% atau hanya terdapat 3 responden pada setiap interval usia. Adapun sisanya sejumlah 17,3% terdapat pada interval usia 23-26 tahun. Data lengkapnya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel IV.1. Usia Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

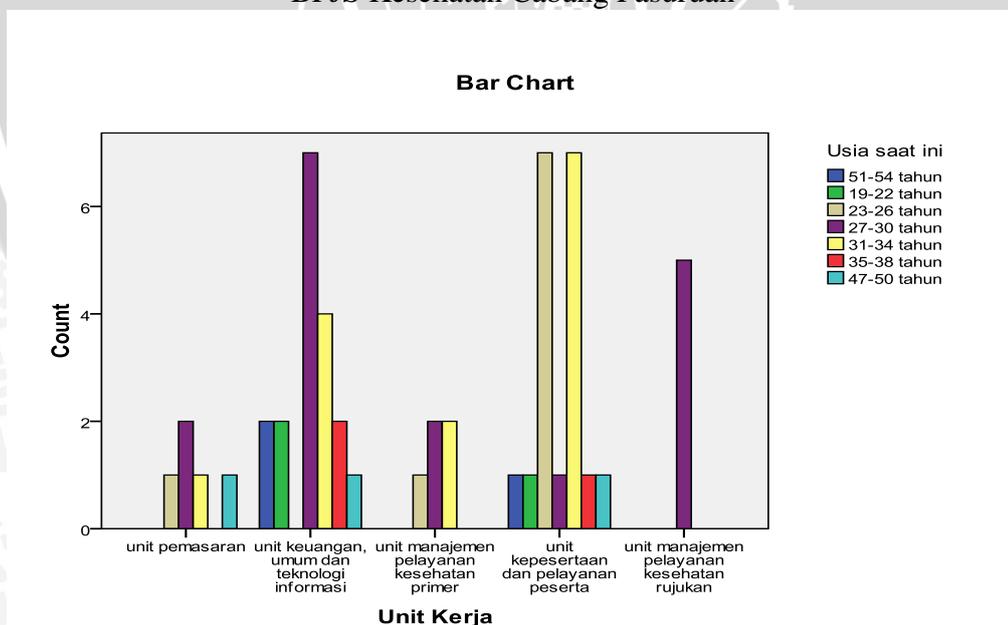
Usia Responden	Frekuensi	Persentase
≤ 18 Tahun	0	0
19-22 Tahun	3	5,8
23-26 Tahun	9	17,3
27-30 Tahun	17	32,7
31-34 Tahun	14	26,9
35-38 Tahun	3	5,8
39-42 Tahun	0	0
43-46 Tahun	0	0
47-50 Tahun	3	5,8
51-54 Tahun	3	5,8
55-58 Tahun	0	0
Lebih dari 58 Tahun	0	0
Total	52	100

Sumber : Data Primer

Data tersebut dapat diperjelas lagi dengan kriteria komposisi usia pegawai pada masing-masing unit kerja BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Berdasarkan tabel IV.2. dapat diketahui bahwa pada unit pemasaran terdapat 5 pegawai dengan masing-masing ada yang berada pada interval usia 23-26 tahun, 27-30 tahun, 31-34 tahun dan yang paling senior berada pada interval usia 47-50 tahun. Berbeda dengan unit pemasaran, pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi terdapat lebih banyak pegawai yaitu sebesar 18 orang pegawai. Sebanyak 7 orang

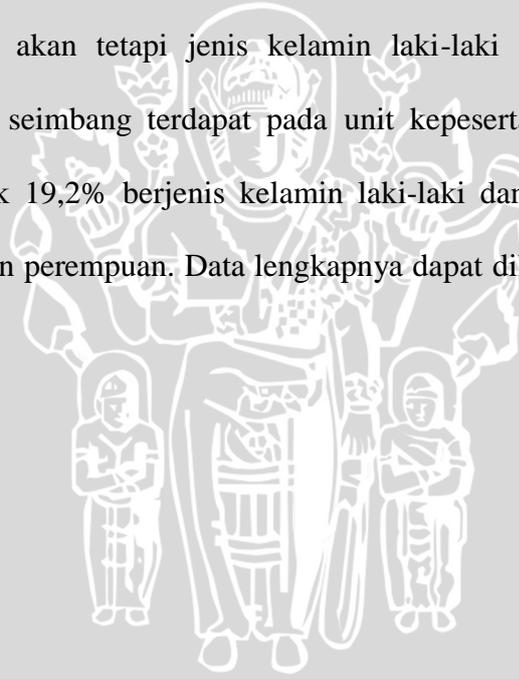
pegawai berada pada interval usia 27-30 tahun. Sedangkan yang paling sedikit yaitu hanya seorang pegawai berada pada interval 47-50 tahun. Pada unit manajemen pelayanan kesehatan primer yang jumlah pegawainya hanya 5 orang komposisinya adalah 2 orang berada pada interval usia 27-30 tahun. Jumlah yang sama juga terdapat pada interval usia 31-34 tahun, selebihnya terdapat pada interval usia 23-36 tahun. Pada unit kepesertaan dan pelayanan peserta, sejumlah 7 orang pegawai terdapat pada interval 23-26 tahun. Adapun 7 orang pegawai berikutnya berada pada interval usia 31-34 tahun. Sisanya sebanyak 5 orang pegawai terbagi rata pada seluruh interval usia yang ada. Hal yang unik terjadi pada unit manajemen pelayanan kesehatan rujukan, yaitu pegawainya hanya 5 orang dengan interval usia yang sama yakni 27-30 tahun.

Gambar IV.1. Usia Pegawai pada Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

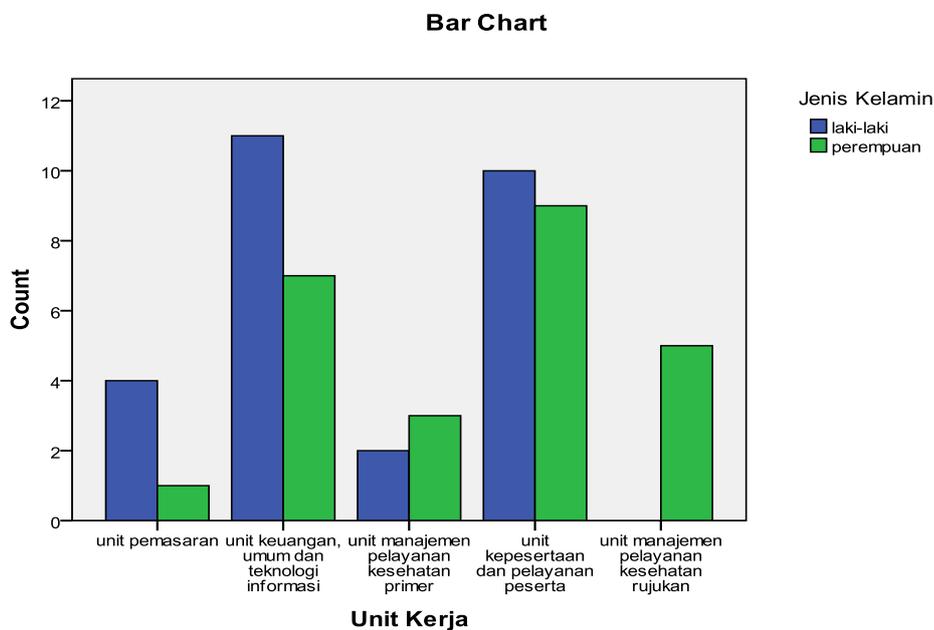


Sumber : Data Primer

Jenis kelamin pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan memiliki jumlah yang hampir seimbang yaitu 51,9% untuk laki-laki dan 48,1% untuk perempuan. Akan tetapi jika dilihat dari setiap unit kerja yang ada pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan hasilnya tidaklah selalu sebanding. Pada unit pemasaran yang hanya terdapat 5 orang pegawai dari keseluruhan pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, terdapat jenis kelamin laki-laki sejumlah 7,7% dan perempuan sebanyak 1,9%. Pada unit manajemen pelayanan kesehatan rujukan justru kondisinya berbeda. Komposisi pegawai perempuan memiliki angka 9,6% dari keseluruhan pegawai, akan tetapi jenis kelamin laki-laki persentasenya 0%. Kondisi yang hampir seimbang terdapat pada unit kepesertaan dan pelayanan peserta yaitu sebanyak 19,2% berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 17,3% berjenis kelamin perempuan. Data lengkapnya dapat dilihat dalam gambar berikut ini.



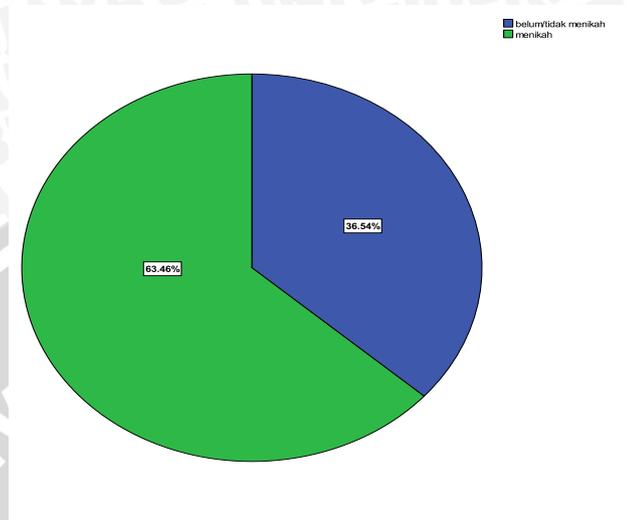
Gambar IV.2. Jenis Kelamin Pegawai pada Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan



Sumber : Data Primer

Status perkawinan pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan juga menjadi salah satu data latar belakang responden yang berhasil didapatkan dari kuesioner. Dari 52 pegawai yang ada, lebih dari separuh atau sebesar 63,5% pegawai telah menikah. Jumlah presentase ini sesuai dengan 33 pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Sedangkan pegawai yang belum menikah adalah sejumlah 19 orang pegawai. Presentase pegawai yang belum menikah ini adalah sebesar 36,5%. Komposisi status perkawinan pegawai ini dapat dilihat dalam gambar di bawah ini.

Gambar IV.3. Status Perkawinan Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan



Sumber : Data Primer

Selain usia dan jenis kelamin serta status perkawinan, lamanya masa kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan juga merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan. Kebanyakan pegawai BPJS Kesehatan mempunyai masa kerja yang relatif baru yaitu 0-4 tahun. Hal ini ditunjukkan dengan 71,2% pegawai memiliki masa kerja dimaksud. Sedangkan 11,5% pegawai mempunyai masa kerja 5-8 tahun. Kemudian terdapat 7,7% pegawai yang bermasa kerja 17-20 tahun. Sementara masa kerja pegawai 9-12 tahun memiliki presentase sebesar 5,8%. Untuk masa kerja pegawai 13-16 tahun dan 29-32 tahun masing-masing hanya terdapat 1,9%. Berikut ini adalah data lengkapnya.

Tabel IV. 2. Masa Kerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

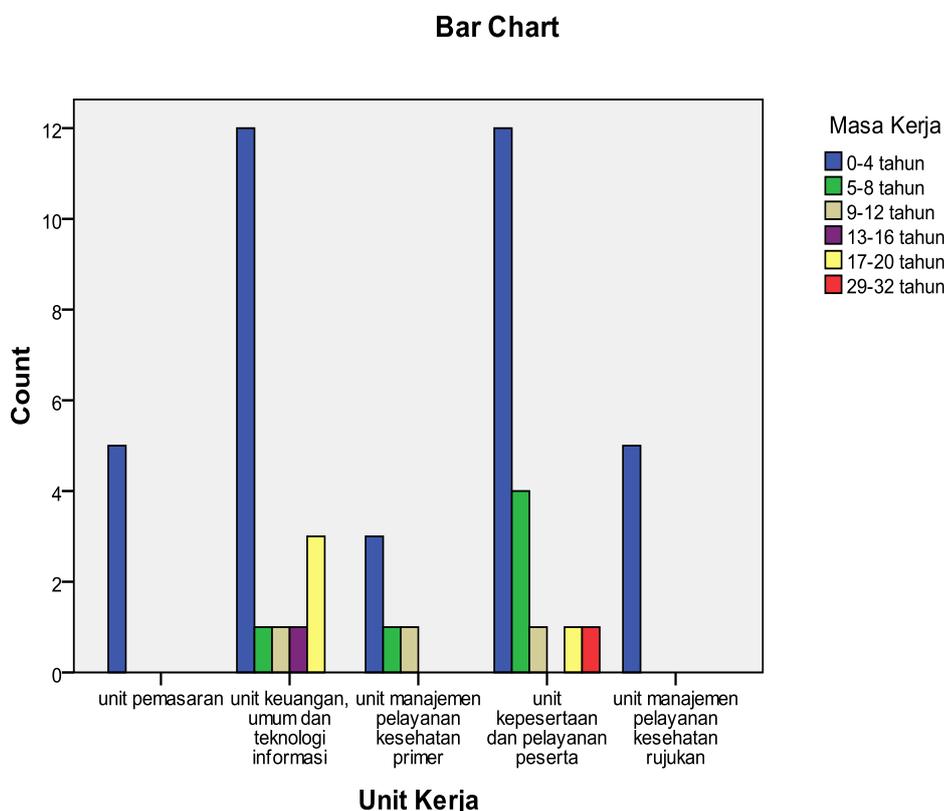
Masa kerja	Frekuensi	Presentase
0-4 tahun	37	71,2
5-8 tahun	6	11,5
9-12 tahun	3	5,8
13-16 tahun	1	1,9
17-20 tahun	4	7,7
29-32 tahun	1	1,9
Total	52	100

Sumber : Data Primer

Dengan adanya sumber daya manusia yang secara kuantitas cukup banyak, tidak serta merta kegiatan pelaksanaan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan dapat berjalan dengan baik. Aspek masa kerja tersebut memang harus diperhatikan BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan supaya dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas yang telah diberikan. Setiap unit kerja memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dengan demikian semakin lama masa kerja seorang pegawai dalam suatu unit kerja, maka diharapkan dapat berdampak baik pada penyelesaian tugas-tugas unit kerja tersebut. BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan mempunyai unit pemasaran yang beranggotakan 5 orang atau mencapai 9,6% dari keseluruhan pegawai yang memiliki 0-4 tahun masa kerja. Komposisi berbeda terletak pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi, pegawai dengan masa kerja 0-4 tahun berjumlah 23,1%. Kemudian masa kerja 17-20 tahun lebih sedikit dengan hanya 5,8% dari keseluruhan pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Masa kerja 5-8 tahun, 9-12 tahun dan 13-16 tahun masing-masing berjumlah 1,9% dari keseluruhan pegawai yang ada. Jumlah pegawai

dengan masa kerja 0-4 tahun masih mendominasi pada setiap unit, hal ini dapat dilihat dengan jumlah 23,1% pada unit kepesertaan dan pelayanan peserta. Jumlah yang lebih sedikit yakni 7,7% pegawai memiliki masa kerja 5-8 tahun juga dapat dilihat pada unit kerja tersebut. Untuk masa kerja 9-12 tahun dan 17-20 tahun masing-masing berjumlah 1,9% pada unit kerja ini. Di samping itu, dominasi masa kerja 0-4 tahun terlihat pada unit manajemen pelayanan kesehatan rujukan dan unit manajemen pelayanan kesehatan primer. Pada setiap unit kerja jumlah pegawai yang mempunyai masa kerja 0-4 tahun adalah berjumlah 5,8%. Walaupun jumlah pegawai pada masa kerja yang lain tidaklah sama tetapi jumlahnya hampir sebanding. Misalnya untuk masa kerja 5-8 tahun pada unit kerja manajemen pelayanan kesehatan primer berjumlah 1,9% sementara pada unit manajemen pelayanan rujukan tidak ada atau sebesar 0%. Hal yang sama terjadi pada pegawai unit manajemen kesehatan pelayanan primer yaitu pada masa kerja 9-12 tahun mempunyai nilai 1,9%, sedangkan pada unit manajemen kesehatan pelayanan rujukan tidak ada atau 0%. Data lengkapnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar IV.4. Masa Kerja Pegawai pada Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan



Sumber : Data Primer

Selain masa kerja pegawai, jam kerja juga salah satu data yang dapat diambil dari kuesioner. Jumlah pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan cukup banyak dan juga target kerja yang cukup berat, maka suatu kemustahilan jika terwujud dengan tanpa kerja keras. Kerja keras ini ditunjukkan dengan jumlah jam kerja per hari yang lebih dari rata-rata. Terdapat 90,4% pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan bekerja lebih dari 8 jam sehari. Kondisi yang berbeda terjadi dengan pegawai yang bekerja hanya 8 jam sehari. Presentase pegawai yang bekerja hanya 8 jam sehari ini sebesar 9,6% atau hanya 5 orang pegawai saja. Data lebih lengkapnya terdapat dalam tabel berikut ini.



Tabel IV. 3. Jam Kerja Pegawai Per Hari pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

Jam Kerja	Frekuensi	Presentasi
8 Jam Perhari	5	9,6
Lebih dari 8 Jam Perhari	47	90,4
TOTAL	52	100

Sumber : Data Primer

Terdapat 5 unit kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Dengan banyaknya unit kerja dan pegawai maka diperlukan sebuah kegiatan supervisi pegawai agar dapat menjalankan visi, misi dan tujuan perusahaan dengan baik. Kenyataan ini telah dilakukan dengan seksama oleh BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa pegawai yang melakukan kegiatan supervisi kepada pegawai lain. Terdapat 7 (tujuh) orang pegawai yang melakukan kegiatan supervisi. Pada masing-masing unit kerja terdapat 1 (satu) orang pegawai yang melakukan tugas tersebut. Hal yang berbeda terdapat pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi yang menugaskan 3 orang pegawainya untuk melakukan supervisi terhadap pegawai lain. Data lengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV. 4. Kegiatan Supervisi Pegawai Lain di Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

No	Unit kerja	Supervisi Pegawai	
		Melakukan	Tidak melakukan
1	Unit pemasaran	1 Orang pegawai	4 Orang pegawai
2	Unit Keuangan, umum dan teknologi informasi	3 Orang pegawai	15 Orang pegawai
3	Unit manajemen pelayanan kesehatan primer	1 Orang pegawai	4 Orang pegawai
4	Unit kepesertaan dan pelayanan peserta	1 Orang pegawai	18 Orang pegawai
5	Unit manajemen pelayanan kesehatan rujukan	1 Orang pegawai	4 Orang pegawai
	TOTAL	7 Orang pegawai	45 Orang pegawai

Sumber : Data Primer

Tingkat pendidikan pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan merupakan aspek yang patut dicermati. Lebih dari separuh atau sebanyak 57,7% pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan berlatar belakang pendidikan sarjana. Sedangkan pegawai dengan latar belakang pascasarjana sangat sedikit dengan hanya 1,9%. Latar belakang pendidikan SMP juga masih dapat ditemui yaitu sebesar 3,8% pegawai. Selengkapnya dapat ditilik melalui tabel di bawah ini.

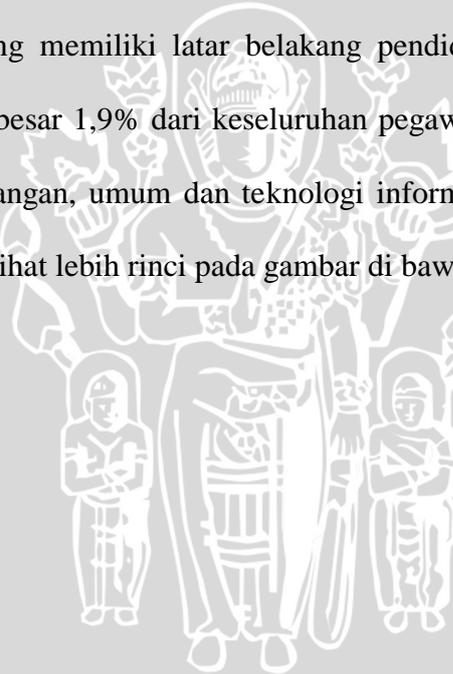
Tabel IV. 5. Tingkat Pendidikan Pegawai

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Setingkat SLTP	2	3,8
Setingkat SLTA	7	13,5
Diploma	12	23,1
Sarjana	30	57,7
Pascasarjana	1	1,9
Total	52	100

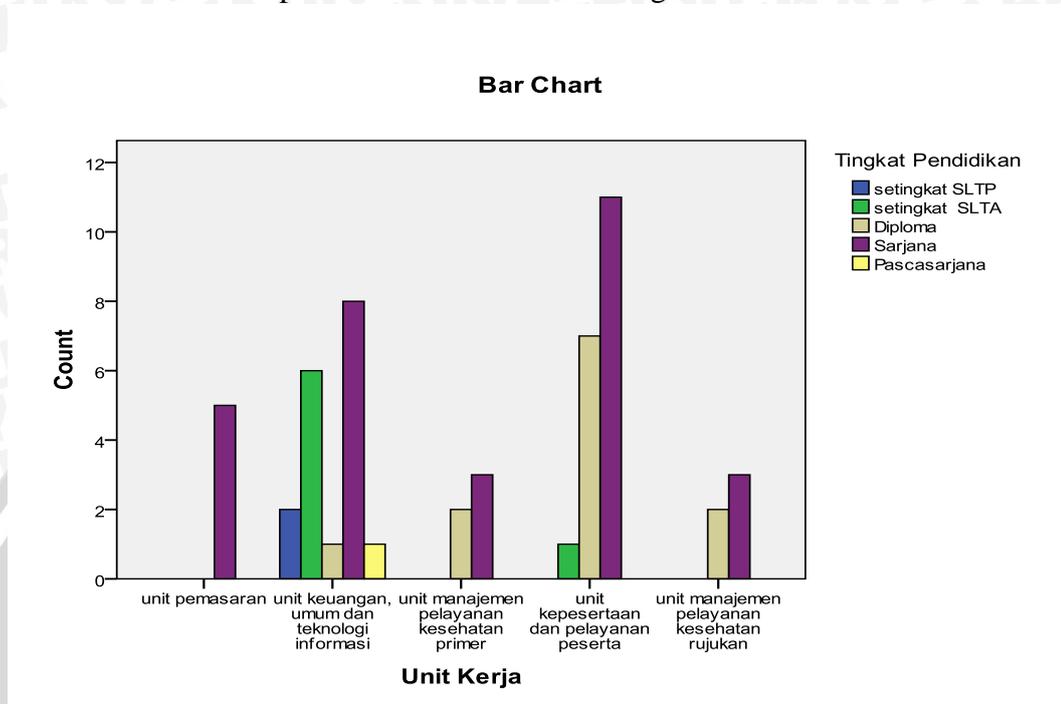
Sumber : Data Primer

Pada masing-masing unit kerja, komposisi pegawai akan berbeda-beda. Bukan hanya kuantitas pegawainya saja, akan tetapi latar belakang tingkat pendidikan dalam setiap unit juga akan berbeda. Latar belakang pegawai dengan tingkat pendidikan SMP sederajat yang jumlahnya 3,8% seluruhnya terletak pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi. Begitu juga dengan latar belakang pendidikan SMA dan sederajat yang merupakan 13,5% dari seluruh pegawai, Lebih dari separuh yaitu 11,5% berada pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi. Sisanya atau sebesar 1,9% berada pada unit kepesertaan dan pelayanan peserta. Di samping itu, latar belakang pendidikan diploma yang merupakan 23,1% dari seluruh pegawai, 13,5% di antaranya terdapat pada unit kepesertaan dan pelayanan peserta. Sedangkan pada unit manajemen pelayanan kesehatan primer dan unit manajemen pelayanan kesehatan rujukan masing-masing terdapat 3,8% pegawai. Di sisi lain, unit keuangan, umum dan teknologi informasi hanya memiliki 1,9% komposisi pegawai dengan latar belakang pendidikan diploma. Bahkan unit pemasaran tidak mempunyai pegawai yang berlatar belakang pendidikan diploma. Berbeda dengan latar belakang pendidikan diploma,

pendidikan sarjana mendominasi dengan 57,7% pegawai yang tersebar dalam setiap unit kerja. Pada unit kerja manajemen pelayanan kesehatan rujukan terdapat 5,8% pegawai, disusul dengan manajemen pelayanan kesehatan primer dengan presentase yang sama yakni 5,8% pegawai. Unit pemasaran dan unit keuangan, umum dan teknologi informasi masing-masing 9,6% dan 15,4%. Nilai tertinggi pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana sebesar 21,2% terletak pada unit kepesertaan dan pelayanan peserta. Pendidikan pascasarjana merupakan salah satu latar belakang pendidikan yang terdapat pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan tersebut tidaklah banyak yakni hanya sebesar 1,9% dari keseluruhan pegawai yang ada dan hanya terdapat pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi. Data-data tersebut dapat dicermati dan di lihat lebih rinci pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.5. Tingkat Pendidikan Pegawai pada Masing-masing Unit Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan



Sumber : Data Primer

Kompetensi pendidikan profesi asuransi kesehatan juga menjadi latar belakang pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Hampir keseluruhan pegawai belum mempunyai kompetensi pendidikan profesi asuransi kesehatan. Jumlah yang cukup besar atau sebanyak 90,4% pegawai belum memiliki kompetensi pendidikan profesi tersebut. Sisanya hanya 7,7% yang berpendidikan profesi AAK atau Ajun Ahli Asuransi Kesehatan. Sedangkan hanya ada satu orang pegawai atau sebesar 1,9% yang berlatar belakang kompetensi pendidikan profesi AAK atau Ahli Asuransi Kesehatan. Data tersebut dapat disimak pada tabel di bawah ini.

Tabel IV. 6. Kompetensi Pendidikan Profesi Asuransi pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

Pendidikan Profesi Asuransi	Frekuensi	Presentase
AAAK	4	7,7
AAK	1	1,9
tidak ada	47	90,4
Total	52	100

Sumber : Data Primer

C. Analisis Statistik

Berdasarkan pengolahan data statistik menggunakan uji regresi linier sederhana diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel IV. 7. Hasil Analisis Pengaruh Dimensi-dimensi *Social Capital* dengan Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

Pengaruh terhadap kinerja pegawai	Mean	Standar deviasi	Koefisien korelasi	Koefisien determinasi	Nilai F	Koefisien Beta
<i>Structural Social Capital</i>	23,54	2,22	0,63 (Sig = 0,00)	0,40	33,69 (Sig = 0,00)	0,63 (Sig = 0,00)
<i>Relational Social Capital</i>	25,99	2,54	0,64 (Sig = 0,00)	0,41	35,52 (Sig = 0,00)	0,64 (Sig = 0,00)
<i>Cognitive Social Capital</i>	8,70	0,92	0,65 (Sig = 0,00)	0,43	37,16 (Sig = 0,00)	0,65 (Sig = 0,00)

$\alpha = 0,01$

Sumber : Data primer

1. Analisis *Structural Social Capital* dengan Kinerja Pegawai

Memperhatikan hasil uji regresi antara variabel *structural social capital* dengan kinerja pegawai dapat diketahui bahwa rata-rata *structural social capital* adalah 23,54 dengan standar deviasi 2,22. Sedangkan rata-rata kinerja

pegawai adalah 44,33 dengan standar deviasi adalah 4,48. Koefisien korelasi antara *structural social capital* dengan kinerja pegawai adalah sebesar 0,63. Dari keluaran tampak bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,00 dan lebih kecil dari nilai α 0,01 ($p < 0,01$). Dengan demikian koefisien korelasi adalah bermakna secara statistik. Adapun koefisien determinasi adalah sebesar 0,40. Dengan nilai signifikansi yang lebih kecil daripada α 0,01 ($p < 0,01$) dapat dinyatakan bahwa koefisien determinasi bermakna secara statistik.

Selanjutnya hasil pengujian anova dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai sebesar 33,69 dan nilai signifikansi 0,00 ($p < 0,01$). Dari hasil ini tampak koefisien regresi bermakna secara statistik. Hasil penghitungan koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien Beta sebesar 0,63 dengan nilai signifikansi 0,01 ($p < 0,01$). Menyimak hasil ini dapat dinyatakan bahwa koefisien Beta bermakna secara statistik, yang berarti *structural social capital* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2. Analisis *Relational Social Capital* dengan Kinerja Pegawai

Memperhatikan hasil uji regresi antara variabel *relational social capital* dengan kinerja pegawai dapat diketahui bahwa rata-rata *relational social capital* adalah 25,99 dengan standar deviasi 2,54. Sedangkan rata-rata kinerja pegawai adalah 44,33 dengan standar deviasi adalah 4,48. Koefisien korelasi antara *relational social capital* dengan kinerja pegawai adalah sebesar 0,64. Dari keluaran tampak bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,00 dan lebih kecil dari nilai α 0,01 ($p < 0,01$). Dengan demikian koefisien korelasi adalah bermakna secara statistik. Adapun koefisien determinasi adalah sebesar 0,41.

Dengan nilai signifikansi yang lebih kecil daripada α 0,01 ($p < 0,01$) dapat dinyatakan bahwa koefisien determinasi bermakna secara statistik.

Selanjutnya hasil pengujian anova dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai 35,52 dan nilai signifikansi 0,00 ($p < 0,01$). Dari hasil ini tampak koefisien regresi bermakna secara statistik. Hasil penghitungan koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien Beta sebesar 0,64 dengan nilai signifikansi 0,01 ($p < 0,01$). Menyimak hasil ini dapat dinyatakan bahwa koefisien Beta bermakna secara statistik, yang berarti *relational social capital* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

3. Analisis *Cognitive Social Capital* dengan Kinerja Pegawai

Memperhatikan hasil uji regresi antara variabel *cognitive social capital* dengan kinerja pegawai dapat diketahui bahwa rata-rata *cognitive social capital* adalah 8,70 dengan standar deviasi 0,92. Sedangkan rata-rata kinerja pegawai adalah 44,32 dengan standar deviasi adalah 4,49. Koefisien korelasi antara *cognitive social capital* dengan kinerja pegawai adalah sebesar 0,65. Dari keluaran tampak bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,00 dan lebih kecil dari nilai α 0,01 ($p < 0,01$). Dengan demikian koefisien korelasi adalah bermakna secara statistik. Adapun koefisien determinasi adalah sebesar 0,43. Dengan nilai signifikansi yang lebih kecil daripada α 0,01 ($p < 0,01$) dapat dinyatakan bahwa koefisien determinasi bermakna secara statistik.

Selanjutnya hasil pengujian anova dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai 37,16 dan nilai signifikansi 0,00 ($p < 0,01$). Dari hasil ini tampak koefisien regresi bermakna secara statistik. Hasil penghitungan

koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien konstanta sebesar 16,64 dengan nilai signifikansi 0,00 ($p < 0,01$). Menyimak hasil ini dapat dinyatakan bahwa koefisien Beta bermakna secara statistik, yang berarti *cognitive social capital* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

4. Analisis *Structural*, *Relational* dan *Cognitive Social Capital* dengan Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji regresi antara dimensi-dimensi *social capital* yang disatukan (unidimensi) dengan kinerja pegawai dapat diketahui temuan sebagai berikut.

Tabel IV. 8. Hasil Analisis Unidimensi *Social Capital* dengan Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

Pengaruh terhadap kinerja pegawai	Mean	Standar deviasi	Koefisien korelasi	Koefisien determinasi	Nilai F	Koefisien Beta
<i>Social capital</i>	58,21	5,35	0,68 (Sig = 0,00)	0,46	43,23 (Sig = 0,00)	0,68 (Sig = 0,00)
$\alpha = 0,01$						

Sumber : Data primer

Bahwa rata-rata *social capital* adalah 58,21 dengan standar deviasi 5,35. Sedangkan rata-rata kinerja pegawai adalah 44,33 dengan standar deviasi adalah 4,48. Koefisien korelasi antara *social capital* dengan kinerja pegawai adalah sebesar 0,68. Dari keluaran tampak bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,00 dan lebih kecil dari nilai α 0,01 ($p < 0,01$). Dengan demikian koefisien korelasi adalah bermakna secara statistik. Adapun koefisien determinasi adalah sebesar 0,46. Dengan nilai signifikansi yang lebih kecil

daripada α 0,01 ($p < 0,01$) dapat dinyatakan bahwa koefisien determinasi bermakna secara statistik.

Selanjutnya hasil pengujian anova dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai 43,23 dan nilai signifikansi 0,00 ($p < 0,01$). Dari hasil ini tampak koefisien regresi bermakna secara statistik. Hasil penghitungan koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien Beta sebesar 0,68 dengan nilai signifikansi 0,00 ($p < 0,01$). Menyimak hasil ini dapat dinyatakan bahwa koefisien Beta bermakna secara statistik, yang berarti *structural*, *relational* dan *cognitive social capital* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Ketika dilakukan uji regresi linier berganda dengan pendekatan multidimensi (Tabel IV.9), terdapat perbedaan hasil dengan pengujian dengan menggunakan pendekatan unidimensi (Tabel IV.8), sebagaimana tampak pada tabel berikut.

Tabel IV. 9. Hasil Analisis Multidimensi *Social Capital* dengan Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

Pengaruh terhadap kinerja pegawai	Mean	Standar deviasi	Koefisien korelasi	Koefisien determinasi	Nilai F	Koefisien Beta
<i>Structural Social Capital</i>	44,33	4,48	0,63 (Sig = 0,00)	0,48	14,59 (Sig = 0,00)	0,19 (Sig = 0,40)
<i>Relational Social Capital</i>	23,54	2,21	0,64 (Sig = 0,00)	0,48	14,59 (Sig = 0,00)	0,24 (Sig = 0,26)
<i>Cognitive Social Capial</i>	8,69	0,91	0,65 (Sig = 0,00)	0,48	14,59 (Sig = 0,00)	0,32 (Sig = 0,09)
$\alpha = 0,01$						

Sumber : Data primer

Memang untuk koefisien korelasi masih menunjukkan adanya signifikansi pada ketiga dimensi *social capital*, yaitu *structural* (0,63 dengan signifikansi 0,00), *relational* (0,64 dengan signifikansi 0,00) dan *cognitive* (0,65 dengan signifikansi 0,00). Begitu pula dengan uji F, terdapat hasil yang signifikan untuk ketiga dimensi *social capital*, yaitu dengan nilai 14,59 pada signifikansi 0,00. Hanya hasil uji ini tidak menunjukkan signifikansi pada koefisien Beta. *structural social capital* bernilai 0,19 dengan signifikansi 0,40 ($p > 0,01$), *relational social capital* bernilai 0,24 dengan signifikansi 0,26 ($p > 0,01$) dan *cognitive social capital* bernilai 0,32 dengan signifikansi 0,09 ($p > 0,01$). Dengan demikian dimensi-dimensi *structural*, *relational* dan *cognitive social capital* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Pada analisis asumsi klasik untuk hasil unidimensi dengan menggunakan uji autokorelasi diketahui bahwa DW hitung (d) pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,232. Dengan demikian tidak menunjukkan terjadinya autokorelasi, karena nilai d tabel 1,549 berada di antara dL (1,4741) dengan $4-dU$ (2,3666). Artinya variabel dependen tidak ada korelasi dengan dirinya sendiri.

D. Pembahasan

1. *Structural Social Capital* Berpengaruh Secara Positif Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *structural social capital* pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan memiliki

pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis uji regresi yang menerangkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,00 dan lebih kecil dari nilai α ($p < 0,01$). Dengan demikian, semakin baik kondisi *structural social capital* yang ada dalam BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, maka akan membuat kinerja pegawai semakin baik pula. Ini dilatarbelakangi dengan hasil koefisien determinasi yang menunjukkan nilai *structural social capital* memengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,39 atau dengan presentase sebesar 39%. Nilai tersebut, bersama koefisien Beta (0,63) menunjukkan kekuatan pengaruh yang diberikan *structural social capital* terhadap kinerja pegawai. Dengan mencermati hasil uji regresi ini dapat diartikan bahwa hipotesis 1 diterima.

Temuan dalam penelitian ini yang membuktikan adanya pengaruh dimensi *structural social capital* terhadap kinerja pegawai tampak sejalan dengan hasil penelitian Liu, *et al* (2014) maupun Fauzan (2012). Liu *et al* mendapati adanya pengaruh dimensi *structural social capital* terhadap kinerja pegawai pada area e-bisnis. Bahwa dalam pengembangan sistem informasi yang tangguh, salah satu dimensi *social capital* ini mempunyai keterpengaruhan yang cukup tinggi terhadap kinerja pegawai baik secara substansial maupun secara simbolis. Sedangkan Fauzan menemukan adanya pengaruh dimensi *structural social capital* pada kinerja tugas tridarma perguruan tinggi. Dosen yang memiliki jejaring sosial yang tinggi dapat memengaruhi kinerja pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan penguatan kerangka struktural ini dapat dilihat pada terdapatnya pola supervisi yang jelas di setiap unit kerja. Bahkan pada unit keuangan, umum dan teknologi informasi mempunyai 3 supervisor untuk mendukung pencapaian kinerja. Dengan interaksi sosial yang fleksibel akan tampak adanya kedekatan antar pegawai maupun dengan pimpinan (McFadyen dan Cannella, 2004).

Fenomena ini sangat menarik bila dikaitkan dengan konsep *power distance* dari Hofstede (Hofstede dan McCrae, 2004). *Power distance* atau jarak kekuasaan merupakan tingkat kepercayaan atau penerimaan terhadap suatu kekuasaan yang tidak seimbang dari khalayak. Sebuah budaya yang menganggap pimpinan lebih superior dibandingkan dengan bawahan karena status sosial, gender, ras, usia, pendidikan dan latar belakang lainnya. Terdapat kesenjangan komunikasi, partisipasi bawahan rendah, kontrol yang ketat terhadap bawahan, keputusan yang dibuat hanya oleh pimpinan adalah sebagian dari karakteristik jarak kekuasaan di negara berkembang (Khatri, 2009). Indonesia sebagai salah satu negara yang diteliti oleh Hofstede berada pada urutan 8-9 dari 53 negara yang menunjukkan jarak kekuasaan masih tinggi. Penelitian tersebut terbantahkan dalam pengujian ini.

2. *Relational Social Capital* Berpengaruh Secara Positif Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian dan uji regresi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *relational social capital* dapat memengaruhi kinerja pegawai. Hasil ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang sebesar 0,00 dan lebih kecil

dari nilai α ($p < 0,01$). Dengan demikian dapat diketahui bahwa *relational social capital* pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang ada di dalamnya.

Dengan semakin baik kondisi *relational social capital* yang terdapat di dalam BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan akan membuat kinerja pegawai semakin lebih baik. Kekuatan *relational social capital* dalam memengaruhi kinerja pegawai dapat diketahui melalui nilai Beta sebesar 0,64 dan nilai koefisien determinasi yang sebesar 0,40 atau presentase kekuatan *relational social capital* dalam memengaruhi kinerja pegawai adalah sebesar 40%. Dengan menyimak hasil uji regresi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa hipotesis 2 pada penelitian ini dapat diterima.

Hasil pembuktian hipotesis ini sesuai dengan apa yang telah dikaji oleh Ehman *et al* (2014) dalam penelitiannya tentang pengaruh *social capital* pada kinerja sektor perbankan. Bahkan dimensi *relational social capital* berpengaruh terhadap kinerja pegawai bank, terutama dalam aspek kepercayaan. Kepercayaan di antara anggota organisasi memupuk keyakinan bahwa mereka mengejar tujuan yang sama dan berbagi informasi untuk tujuan ini. Karakteristik ini menunjukkan adanya upaya berbagi informasi, dukungan rekan kerja dan mengkoordinasikan upaya-upaya yang pada gilirannya menghasilkan efektivitas dan kinerja organisasi. Sebaliknya seperti pendapat Leana dan Pil (2006), bahwa pegawai yang tidak percaya satu sama lain cenderung berperilaku oportunistik dan mengejar kepentingan pribadi mereka belaka.

Pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, terdapat pengaruh dimensi *relational social capital* didukung oleh kenyataan adanya 82,7% pegawai yang mempunyai masa kerja tidak lebih dari 8 tahun serta dominan pada hampir semua unit kerja. Bahwa sebagai pegawai yang relatif baru dan berangkat dengan riwayat sepadan, mereka cenderung mempunyai tingkat loyalitas cukup tinggi, bukan hanya pada pekerjaan namun juga pada kesetiakawanan. Kompetisi diantara mereka belum menggejala sehingga bisa jadi mereka akan lebih mudah membangun kepercayaan bersama (Turner, 2011).

3. *Cognitive Social Capital* Berpengaruh Secara Positif Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cognitive social capital* dapat memengaruhi kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi yang mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,00 dengan nilai α ($p < 0,01$). Dengan nilai signifikansi yang lebih rendah dari α maka dapat diartikan bahwa *cognitive social capital* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.

Pengaruh *cognitive social capital* ini ditunjukkan dengan nilai koefisien Beta 0,65 serta nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,41. Hasil tersebut dapat berarti bahwa presentase kekuatan *cognitive social capital* dalam memengaruhi kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan secara positif adalah sebesar 41%. Berdasarkan hasil penelitian, maka hal ini dapat

menjadi acuan untuk menerima hipotesis 3 yang menyatakan bahwa *cognitive social capital* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis yang terbukti ini setidaknya memiliki arah yang sama dengan hasil penelitian Ariani (2012). Temuan yang diperoleh menunjukkan bahwa dimensi *cognitive social capital* berpengaruh terhadap kinerja pegawai bank. Adapun kesamaan bahasa, ungkapan serta nilai-nilai sesama rekan kerja telah membentuk tafsir lingkungan tempat kerja yang identik. Dan bila memiliki perbedaan pengetahuan terkait tugas pekerjaan, mereka mampu untuk menggabungkannya (Blad, 2008).

Pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, setiap pegawai harus dapat menjiwai visi perusahaan. Dengan kesamaan dalam mempersepsikan visi ini, ditunjang dengan tingkat rasionalitas yang cukup tinggi yang ditandai 82,7% pegawai adalah berbidik diploma 3 ke atas, maka pengaruh dimensi *cognitive social capital* terhadap kinerja pegawai dapat dipahami.

4. *Structural, Relational* dan *Cognitive Social Capital* Mempunyai Pengaruh Positif dengan Kinerja Pegawai

Social capital terdiri dari 3 (tiga) dimensi yaitu *structural social capital*, *relational social capital* dan *cognitive social capital*. Berdasarkan hasil uji regresi diketahui bahwa secara bersama-sama ketiga dimensi tersebut (unidimensi) dapat memengaruhi secara positif kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Hal ini dapat terlihat dari hasil uji regresi yakni nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai α .

Kondisi ini terlihat dari nilai koefisien Beta sebesar 0,68 dan koefisien determinasi yang menunjukkan nilai 0,46. Dengan demikian dapat diketahui bahwa *social capital* yang terdapat dalam BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan ini memengaruhi kinerja pegawai sebesar 46%. Dengan demikian, hipotesis 4 tentang *structural social capital*, *relational social capital* dan *cognitive social capital* yang berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dapat diterima.

Meskipun keterpengaruhannya tidak mutlak karena masih ada 54% pengaruh yang bukan berasal dari variabel *social capital*, namun dapat disadari karena secara klasik kinerja merupakan faktor dari motivasi dan kemampuan. Dengan demikian bisa jadi yang memengaruhi kinerja pegawai selain *social capital* adalah aspek motivasi dan kemampuan.

Kendati dalam penelitian Adler dan Kwon (2002) justru ditegaskan bahwa sumber *social capital* adalah motivasi, kesempatan dan kemampuan. Kerangka kesempatan, motivasi dan kemampuan menunjukkan ketiga sumber ini harus hadir untuk mengaktifkan *social capital*. Seorang yang tanpa adanya kesempatan terikat dalam jejaring penerima, tanpa motivasi untuk berkontribusi atau tanpa kemampuan yang diperlukan tidak akan menjadi sumber *social capital*. Kurangnya salah satu dari ketiga faktor tersebut akan merusak kekuatan *social capital*.

Bagaimanapun, motivasi dan kemampuan berperan membawa ke arah mana perilaku pegawai dipusatkan. Seperti pendapat Uzona (2013), proses penentuan arah tersebut diupayakan dan dicapai secara beriringan dengan faktor-faktor *social capital* yang melingkupinya.

Manakala ketiga dimensi *social capital* diperlakukan dalam tataran multidimensi, tampak bahwa *structural social capital*, *relational social capital* dan *cognitive social capital* tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien Beta pada ketiganya yang bernilai lebih besar dari α ($p > 0,01$). Sesungguhnya kenyataan ini sejalan dengan hasil penelitian Syed *et al* (2014) dan Ariani (2012) yang menyebut bahwa ketiga dimensi ini memang tidak bersifat *mutually exclusive*, sehingga ketiganya *highly interrelated*. *Mutually exclusive* adalah dua atau lebih kejadian yang saling meniadakan atau tidak dapat terjadi secara bersamaan. Artinya kejadian yang satu akan sekaligus meniadakan kemungkinan terjadinya kejadian yang lain.

Menilik fakta di atas, dapat dikemukakan bahwa Variabel *social capital* merupakan kumpulan dari dimensi-dimensi yang bersifat unidimensional. Hal ini terlihat dari hasil analisis penelitian bahwa ketika dimensi-dimensi tersebut diperlakukan sebagai variabel tidak dapat memengaruhi kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Tampak bahwa *social capital* sebagai satu kesatuan tidak dapat diposisikan pada dimensinya masing-masing. *Social capital* harus diletakkan pada posisi sebagai suatu kerangka dimensi yang utuh tak terpisahkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terkait pembuktian terhadap hipotesis-hipotesis penelitian ini, maka dapat disimpulkan hasil-hasil sebagai berikut:

1. *Structural social capital* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Interaksi sosial antarpegawai dan interaksi terhadap pimpinan yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan.
2. *Relational social capital* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Kepercayaan antar rekan kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan telah menumbuhkan peningkatan kinerja di antara pegawainya.
3. *Cognitive social capital* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Kesamaan dalam menafsirkan visi perusahaan telah mendorong pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan untuk mengembangkan kinerjanya.
4. Dimensi-dimensi *social capital* secara unidimensi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan. Akan tetapi bila diuji dengan pendekatan multidimensi ditemukan tiadanya pengaruh dimensi-

dimensi *social capital* terhadap kinerja pegawai tersebut. Bahwa ketiga dimensi *social capital* ini memang tidak bersifat *mutually exclusive*.

5. Variabel *social capital* merupakan kumpulan dari dimensi-dimensi yang bersifat unidimensional. Hal ini terlihat dari hasil analisis penelitian bahwa ketika dimensi-dimensi tersebut diperlakukan sebagai variabel tidak dapat memengaruhi kinerja pegawai.

B. Saran

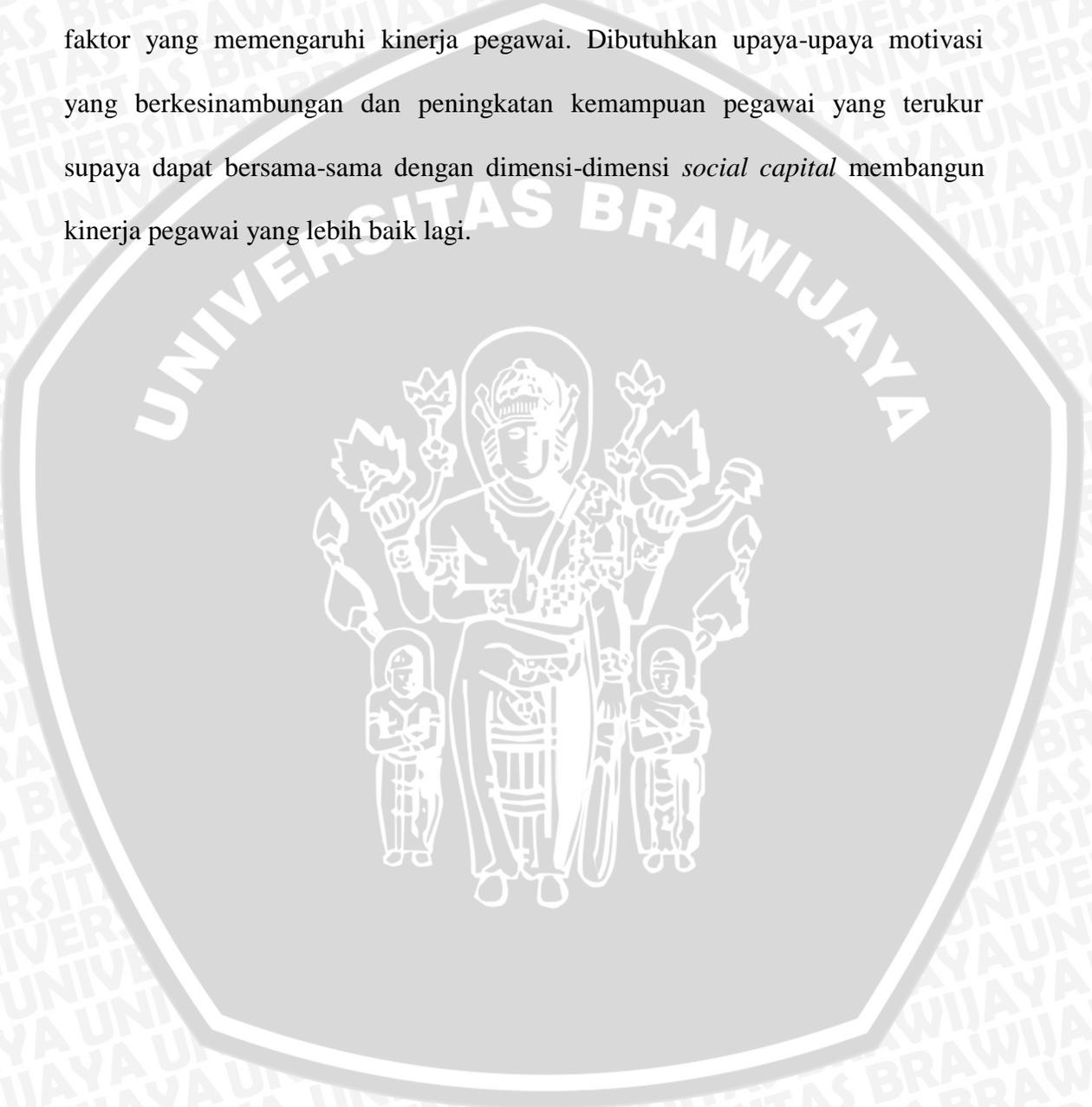
1. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menegaskan adanya pengaruh dimensi-dimensi *social capital* terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi penelitian ini belum mengkaji variabel-variabel lain yang bersama-sama *social capital* memengaruhi kinerja pegawai. Untuk maksud tersebut perlu dilakukan penelitian yang akan menampilkan variabel-variabel lain dalam kaitannya dengan kinerja pegawai seperti motivasi, kemampuan maupun peluang.

Penelitian ini telah menggunakan teori *social capital* sebagai variabel independen, namun variabel dependennya yaitu kinerja pegawai merupakan sebuah konsep. Berkaitan dengan itu, penting untuk melakukan penelitian terkait *social capital* dengan variabel dependen yang juga merupakan teori seperti motivasi pegawai dan teori-teori lainnya.

2. Saran untuk BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan

Tidak dapat dihindari bahwa *social capital* bukan merupakan satu-satunya faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Dibutuhkan upaya-upaya motivasi yang berkesinambungan dan peningkatan kemampuan pegawai yang terukur supaya dapat bersama-sama dengan dimensi-dimensi *social capital* membangun kinerja pegawai yang lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abbah, M.T. 2014. Employee motivation: The key to effective organizational management in Nigeria. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(4): 1-8.
- Abbas, Q and Yaqoob, S. 2009. Effect of leadership development on employee performance in Pakistan. *Pakistan Economic and Social Review*. 47 (2): 269-292.
- Abbasi, A *et al.* 2011. Social capital and individual performance: a study of academic collaboration. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 63(12): 1-18.
- Abili, K. 2011. Social capital management in Iranian knowledge-based organizations. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 9(3): 203-210.
- Adler, P.S and Kwon, S.W. 2002. Social capital: prospects for a new concept. *The Academy of Management Review*, 27(1): 17-40.
- Alhaji, I.A and Yosoff, W.F.W. 2012. Does motivational factor influence organizational commitment and effectiveness? A review of literature. *E3 Journal of Business Management and Economics*, 3(1): 1-9.
- Alimohammadi, M and Neyshabor, A.J. 2013. Work motivation and organizational commitment among Iranian employees. *Internasional Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 1(3): 1-12.
- Andrews, Rhys. 2007. Organizational social capital and public service performance. *Paper for presentation at the 9th Public Management Research Conference University of Arizona*.
- Armstrong, M. 2006a. *A handbook of human resource management practice 10th edition*. London and Philadelphia: Kogan Page.
- _____. 2006b. *Strategic human resource management: A guide to action 3rd edition*. London and Philadelphia: Kogan Page.
- Ariani, D.W. 2012. The relationship between social capital, organizational citizenship behaviors, and individual performance: An empirical study from banking industry in Indonesia. *Journal of Management Research*. 4(2): 226-241.

- Aworemi, J.M. 2011. An empirical study of the motivational factors of employees in Nigeria. *International Journal of Economics and Finance*, 3(5): 227-233.
- Belliveau *et al.* 1996. Social capital at the top: Effects of social capital similarity and status on CEO compensation. *ACAD Manage J*, 39(6): 1568-1593.
- Beugelsdijk, S *et al.* 2004. Organizational culture and relationship skills. *Discussion Paper*.
- Beugelsdiik, S and Van Scaik, T. 2005. Social capital and growth in European regions: An empirical test. *European Journal of Political Economy*, 21(2): 301-324.
- Blad, Sofie. 2008. *The influence of social aspects on new venture creation – A qualitarive study on the role of entrepreneurs' and entrepreneuses' social capital and social competence in the start-up phase*. Swedish School of Economics and Business Administration. Master Thesis.
- Bourdieu, P. 1986. *The forms of capital*. Dalam J. Richardson: *Handbook of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Pedoman sistem manajemen kinerja pegawai berbasis kompetensi*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Brass, D.J *et al.* 2004. Taking stock of networks and organizations: A multilevel perspective. *Academy of Management Journal*, 47(6): 795-817.
- Carter, M.Z *et al.* 2012. Transformational leadership, relationship quality, and employee performance during continuous incremental organizational change. *Journal of Organizational Behavior*. no number, no vol.
- Coleman, J.S. 1988. Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94: 95-120.
- _____. 1990. *Foundations of social theory*. Cambridge, Massachusetts and London: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Creswell, J.W. 2009. *Research design: Qualitative, quantitative, and mix methods approaches 3rd ed.* California: Sage Publication.
- Darsana, M. 2013. The influence of personality and organizational culture on employee performance through organizational citizenship behavior. *The International Journal of Management*. 2 (4): 36-42.
- Dubinsky, *et al.* 1994. Closeness of supervision and salesperson work out come: An alternate perspective. *Journal of Business Research*, 29: 225-237.

- Ehman, A *et al.* 2014. Analysis of relationship among social capital, organizational justice and performance with structural equation model: The case of banking sector. *International Review of Social Sciences*. 2(7): 207-220.
- Ernsmann, N *et al.* 2009. Social capital and risk management in nursing. *J Nurs Care Qual*, 24(4): 340-347.
- Fauzan, M. 2012. Peningkatan kinerja dosen berbasis modal sosial dan dukungan organisasional di PTS Kota Semarang. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 19(2): 188-202.
- Fernandes, R.M *et al.* 2000. Social capital at work: Network and employment at a phone center. *American Journal of Sociology*, 105(5): 1288-1356.
- Fischer, G *et al.* 2002. *Fostering social creativity by increasing social capital*. Dalam M, Huysman and V, Wulf: *About "Social capital"*. Amsterdam: Workshop.
- Fu, Q. 2004. *Trust, social capital, and organizational effectiveness*. Virginia Polytechnic Institute, Blacksburg: Thesis.
- Fukuyama, F. 1999. Social capital and civil society. *IMF Conference on Second Generation Reforms Working Paper*.
- Gilley *et al.* 2009. *The praeger handbook of human resource management volume 1 and 2*. Westport: Greenwood.
- Granovetter, M. 1983. The strength of weak ties: A network theory revisited. *Social Theory*, 1: 201-233
- Hair *et al.* 2009. *Multivariate data analysis: A global perspective 7th ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Hargadon, A and Sutton, R.I. 1997. Technology brokering and innovation in a product development firm. *Administrative Science Quarterly*, 42(4): 716-749.
- Hermans, J and Lederer, T. 2008. The paradox of social capital: a look through the individual rationality. *Crecis Working paper*, 09(23).
- Hofstede, G and McCrae, R.R. 2004. Personality and culture revisited: linking and traits and dimensions of culture. *Cross-Cultural Research*. 24(1): 52-88.
- Jamsosindo. 2012. "Kiat Sukses Melakukan Transformasi BPJS Kesehatan", diakses pada tanggal 5 September 2014 dari <http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/301>

_____. 2013. "Transformasi BPJS", diakses pada tanggal 5 September 2014 dari <http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/387>

Johari, J and Yahya, K.K. 2009. Linking organizational structure, job characteristic and job performance constructs: a proposed framework. *International Journal of Business and Management*. 4(2): 145-152.

Kementerian Kesehatan R.I. 2014. *Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam sistem jaminan sosial nasional*. Jakarta: P2JK.

Khatri. N. 2009. Consequences of power distance orientation in organisations. *The Journal of Business Perspective*. 13(1): 1-9.

Leana, C.R and Pil, F.K. 2006. Social capital and organizational performance: Evidence from urban public schools. *Organizational Science*, 17(3): 353-366.

Lin, N. 2005. A network theory of social capital. Dalam D. Castiglione et al. *Handbook on social capital*. Oxford University Press.

Liu, H *et al.* 2014. The effects of social capital on firm substantial and symbolic performance in the context of e-business. *School of Management, University of Sciences of China Working paper*.

Manzoor, Q. 2012. Impact of employees motivation on organizational effectiveness. *Business Management and Strategy*, 3(1): 1-12

McDaniel-Schaefer, N.J. 2004. Conceptualizing social capital among young people: Towards a new theory. *Children, Youth and Environments*, 14(1): 140-150.

McFadyen, M.A. and Cannella, A.A. 2004. Social capital and knowledge creation: diminishing returns of the number and strength of exchange relationships. *Academy of Management Journal*, 47(5): 735-746.

Mehra, A *et al.* 2001. The social network of high and low self-monitors: Implications for workplace performance. *Administrative Science Quarterly*, 46(1): 121-146.

_____. 2006. "The social network ties of group leaders: implications for group performance and leader reputation", diakses tanggal 19 September 2014 dari <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.1050.0158>

Narayan, D and Cassidy, M.F. 2001. A dimensional approach to measuring social capital: Development and validation of a social capital inventory. *Current Sociology*, 48(2): 59-102.

- Nahapiet, J and Ghoshal, S. 1998. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *The Academy of Management Review*, 23(2): 242-266.
- Oksanen, T *et al.* 2004. *Prospective study of workplace social capital and depression: are vertical and horizontal components equally important.* Finnish Institute of Occupational Health, Turku: Research Report.
- Parveen, S *et al.* 2013. Impact of office facilities and workplace milieu on Employees' performance: a case study of Sargodha University. *Asian Journal of Empirical Research*. 2 (4): 96-117.
- Pil, F.K and Leana, C. 2009. Applying organizational research to public school reform: The effects of teacher human and social on student performance. *ACAD Manage J*, 52(6): 1101-1124.
- Piskorski, M.J and Gorbatai, A. 2013. Testing Coleman's social-norm enforcement mechanism: evidence from Wikipedia. *Harvard Business School Working Paper*, 11(055).
- Prabawati, M. 2005. Hubungan gaya kepemimpinan kepala puskesmas dengan hasil kerja tim kecil kesehatan reproduksi di Kabupaten Pasuruan. *Sains Kesehatan*, 18(4): 493-503.
- Prajogo, W. 2003. Pengaruh modal sosial pada kinerja anggota organisasi (Kasus untuk karyawan setingkat staff pada sebuah perusahaan otomotif di Jawa Tengah). *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 14(2): 12-22.
- Putnam, R.D. 1995. Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, January: 65-78.
- Putri, A.E. 2012. Transformasi badan penyelenggara jaminan sosial (Social security administering agency transformation). *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2): 239-254.
- Salleh, F *et al.* (2011). The influence of skill level on job performance of public service employees in Malaysia. *Business and management Review*. 1(1): 31-40.
- Schuller, T. 2001. The complementary roles of human and social capital. *Canadian Journal of Policy Research*, 18-24.
- Sekaran, U. 2003. *Research methods for business: A skill-building approach 4th edition.* New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sihab, A.N. 2012. Hadirnya Negara di tengah rakyatnya pasca lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2): 175-190.

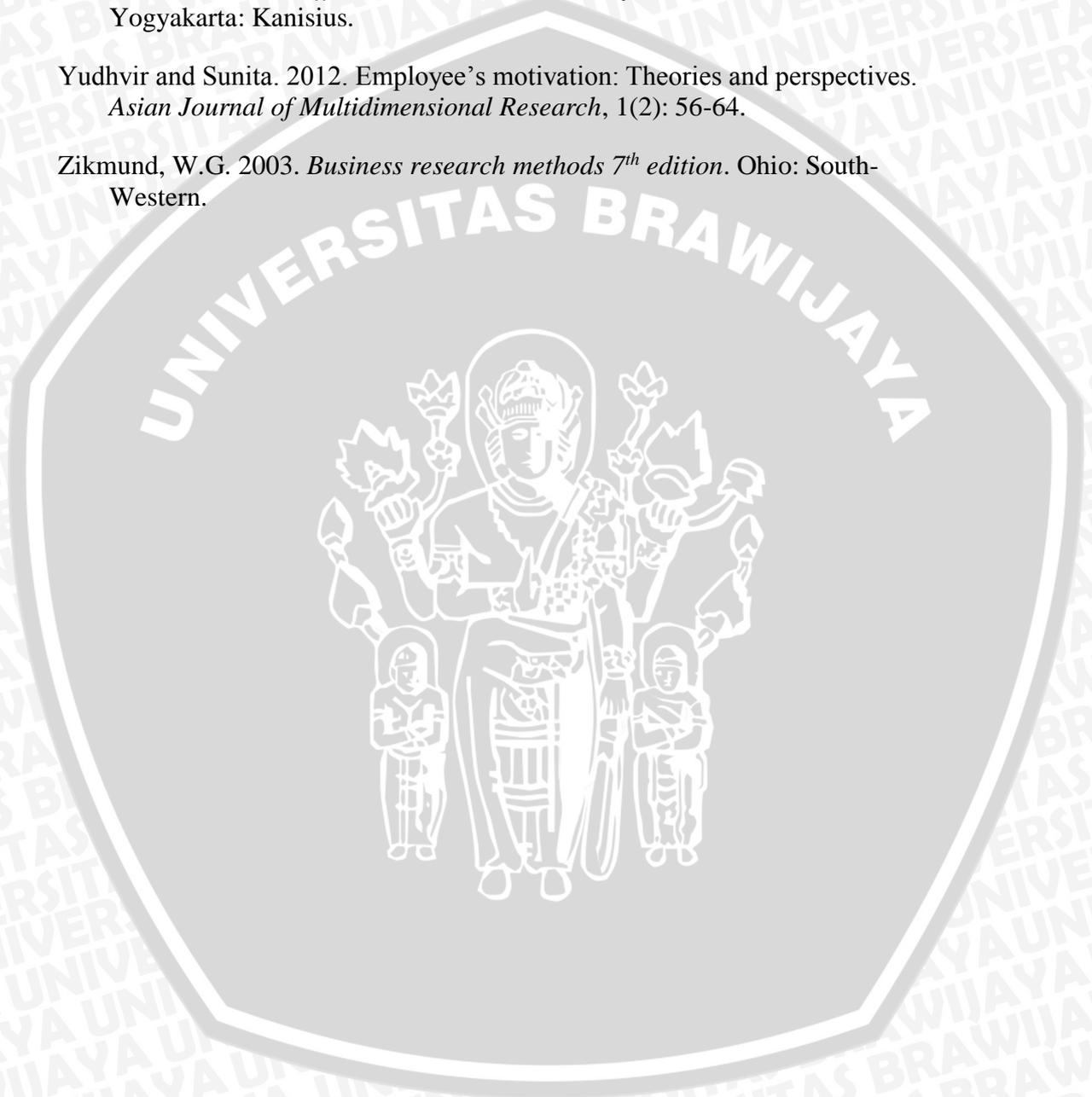
- Situmorang, C.H. 2013. *Reformasi jaminan sosial di Indonesia, transformasi BPJS: "Indahnya harapan pahitnya kegagalan"*. Depok: CINTA Indonesia.
- Sultanah, A *et al.* 2012. Impact of training on employee performance: A study of telecommunication sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 4(6): 646-661.
- Syauta, J.H *et al.* 2012. The influence of organizational culture, organizational commitment to job satisfaction and employee performance (study at municipal waterworks of Jayapura, Papua Indonesia). *International Journal of Business and Management Invention*. 1(1): 69-76.
- Syed, Asif Ali *et al.* 2014. Social capital framework: Examining the online public conversation on Indian discussion board. *AIMA Journal of Management & Research*. 8(1): 1-23.
- Szreter, S and Woolcock, M. 2004. Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. *International Epidemiological Association*, 33(4): 650-667.
- Tsai, W. 2000. Social capital, strategic relatedness and the formation of intraorganizational linkages. *Strategic Management Journal*, 21(9): 925-939.
- _____. 2001. Knowledge transfer in intraorganizational network: Effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance. *The Academy of Management Journal*, 44(5): 996-1004.
- Tsai, W and Ghoshal, S. 1998. Social capital and value creation: the role of intrafirm networks. *The Academy of Management Journal*, 41(4): 464-476.
- Tsang, K-K. 2010. School social capital and school effectiveness. *Education Journal*, 37(1-2): 119-136.
- Turner, J. 2011. *Social capital: measurement, dimensional interactions, and performance implications*. Clemson University. Dissertations.
- Uzonna, U.R. 2013. Impact of motivation on employees performance: A case study of Credit West Bank Cyprus. *Journal of Economics and International Finance*, 5(5): 199-211.
- Vandaie, R. 2007. Developing a framework to describe the interaction of social and intellectual capital in organizations. *Journal of Knowledge Management Practice*, 8(1): No Pages.
- Warner, M. 2001. Building social capital: the role of local government. *Journal of Socio-Economics*, 30: 187-192.

Weaver, R.D and Habibov, N. 2012. Sosial capital, human capital, and economic well-being in the knowledge economy: Results from Canada's general social survey. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 39(2): 31-53.

West, M.A. 1994. *Effective Teamwork*. Waluyo, S. 1998 (Alih Bahasa). Yogyakarta: Kanisius.

Yudhvir and Sunita. 2012. Employee's motivation: Theories and perspectives. *Asian Journal of Multidimensional Research*, 1(2): 56-64.

Zikmund, W.G. 2003. *Business research methods 7th edition*. Ohio: South-Western.



QUESTIONER PENELITIAN

Ini adalah questioner penelitian yang berjudul Analisis terhadap Dimensi-dimensi *Social Capital* yang Memengaruhi Kinerja Pegawai. Kuesioner ini telah dikonfirmasi kepada pihak manajemen. Anda tidak perlu ragu untuk menjawabnya. Tidak ada jawaban yang “benar” ataupun “salah”. Oleh karena itu, akan lebih baik bila Anda memberikan jawaban yang spontan dan jujur. Reaksi pertama biasanya lebih baik. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya. Terima kasih atas partisipasinya.

Mohon bantuannya untuk mengisi dan atau mencontreng (√) pertanyaan di bawah ini :

1. Sudah berapa tahun Anda bekerja di kantor ini?
..... Tahun
2. Status kepegawaian Anda di kantor ini adalah
 - Pegawai tetap
 - Pegawai tidak tetap
 - Lainnya, sebutkan:
3. Anda bekerja pada unit apa di kantor ini?
4. Rata-rata berapa jam Anda bekerja dalam sehari?
..... Jam
5. Jenis kelamin Anda adalah:
 - Laki-laki
 - Perempuan
6. Usia Anda saat ini adalah: Tahun
7. Status pernikahan Anda adalah:
 - Belum / tidak menikah
 - menikah

8. Tingkat pendidikan Anda adalah:

- Setingkat SLTP
- Setingkat SLTA
- Diploma
- Sarjana
- Pasca Sarjana

9. Kompetensi pendidikan profesi Anda yang sesuai dengan tugas adalah:

- AAAK
- AAK
- Pendidikan profesi lain, sebutkan:
- Tidak ada

10. Apakah Anda melakukan kegiatan supervisi atas pegawai lain?

- Ya
- Tidak



LAMPIRAN II. UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

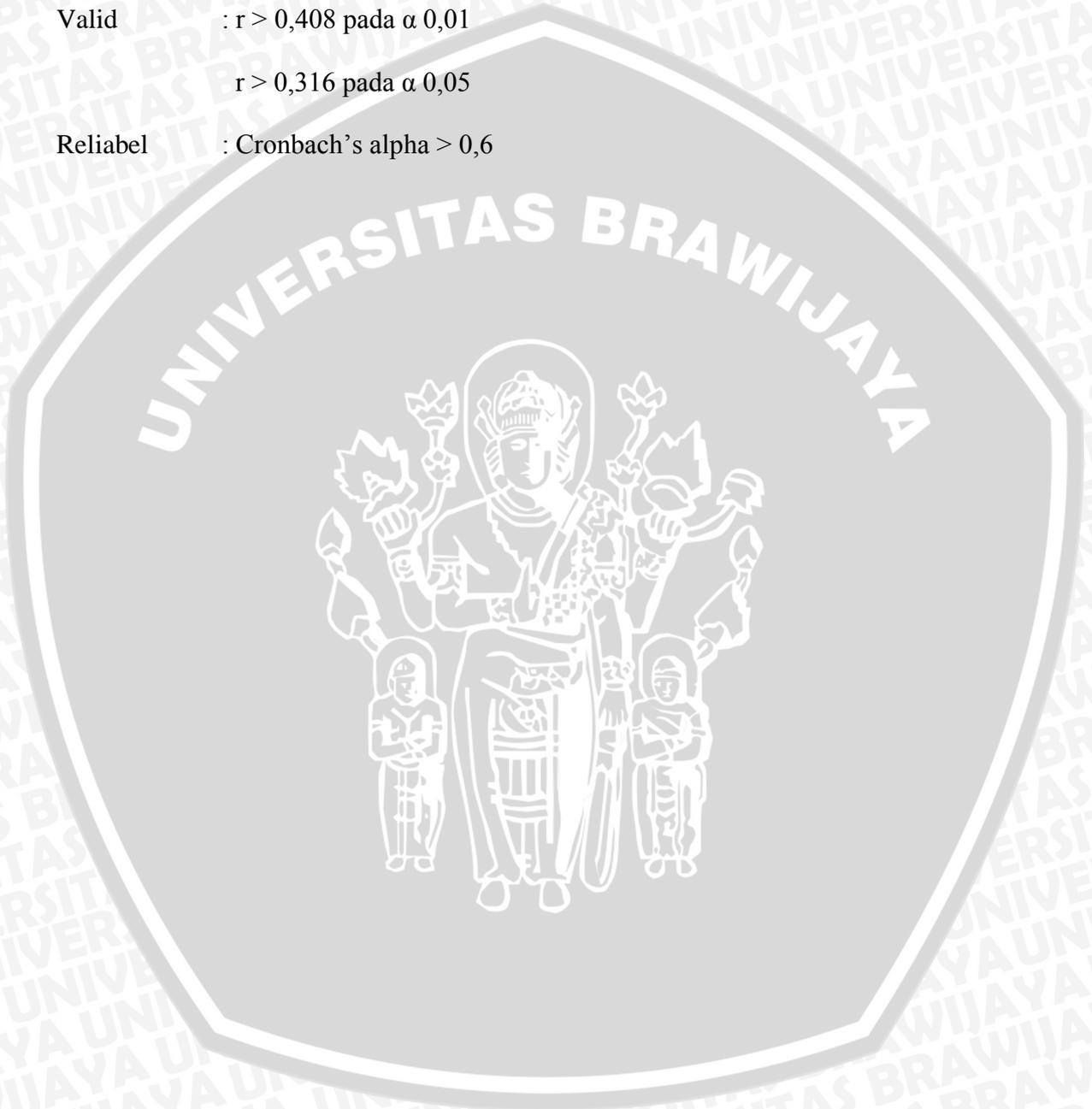
Nomor Pertanyaan	Validitas		Reliabilitas	
	Koefisien Korelasi	Hasil	Cronbach's Alpha	Hasil
1	0,498	VALID	0,739	RELIABEL
2	0,597	VALID	0,738	RELIABEL
3	0,351	VALID	0,741	RELIABEL
4	0,623	VALID	0,735	RELIABEL
5	0,761	VALID	0,732	RELIABEL
6	0,667	VALID	0,734	RELIABEL
7	0,322	VALID	0,741	RELIABEL
8	0,733	VALID	0,735	RELIABEL
9	0,371	VALID	0,738	RELIABEL
10	0,438	VALID	0,737	RELIABEL
11	0,548	VALID	0,737	RELIABEL
12	0,521	VALID	0,735	RELIABEL
13	0,698	VALID	0,737	RELIABEL
14	0,692	VALID	0,737	RELIABEL
15	0,362	VALID	0,740	RELIABEL
16	0,406	VALID	0,738	RELIABEL
17	0,340	VALID	0,743	RELIABEL
18	0,547	VALID	0,736	RELIABEL
19	0,546	VALID	0,739	RELIABEL
20	0,331	VALID	0,740	RELIABEL
21	0,533	VALID	0,740	RELIABEL
22	0,670	VALID	0,737	RELIABEL
23	0,535	VALID	0,738	RELIABEL
25	0,643	VALID	0,736	RELIABEL
26	0,515	VALID	0,739	RELIABEL
27	0,618	VALID	0,738	RELIABEL
28	0,605	VALID	0,738	RELIABEL
29	0,711	VALID	0,737	RELIABEL
30	0,486	VALID	0,740	RELIABEL
31	0,583	VALID	0,737	RELIABEL
32	0,631	VALID	0,739	RELIABEL
33	0,762	VALID	0,737	RELIABEL

34	0,601	VALID	0,736	RELIABEL
35	0,542	VALID	0,740	RELIABEL

Valid : $r > 0,408$ pada $\alpha 0,01$

$r > 0,316$ pada $\alpha 0,05$

Reliabel : Cronbach's alpha $> 0,6$





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
<http://fia.ub.ac.id> E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 10513 /UN10.3/AK/2014
Lampiran : -
Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan
Jl. Sutan Agung II No. 1
Pasuruan

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Tahajjudi Ghifary
Alamat : Perum Graha Candi Permai D.10
Kota Pasuruan
NIM : 115030200111005
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi/Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tema : Modal sosial kaitannya dengan kinerja karyawan
Lamanya : 1 Bulan
Peserta : 1 (Satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 1 September 2014

Mengetahui,
Ketua Prodi Administrasi Bisnis
u.b. Sekretaris



Rizki Yudhy Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003



SURAT KETERANGAN

Nomor : 400 VII-06/1214

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susilawati Agustin
NPP : 02229
Jabatan : Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan
Alamat : Jalan Sultan Agung II Nomor 1 Pasuruan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Tahajjudi Ghifary
NIM : 115030200111005
Alamat : Perum Graha Candi Permai D.10 Kota Pasuruan
Program Studi: Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Adalah Benar Pernah melakukan Riset/Survey untuk Skripsinya dengan Tema Modal Sosial kaitannya dengan kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan terhitung sejak tanggal 03 Oktober 2014 sampai dengan 03 Desember 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pasuruan, 30 Desember 2014


Susilawati Agustin

HM/yh/KP.00.04



FIA UB		Asian Association of Schools of Business International
---------------	---	---

established under the laws of the State of Delaware