



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

STRATEGI PEMELIHARAAN SDM UNTUK OPTIMALISASI KINERJA DAN PENGURANGAN *TURNOVER* (STUDI KASUS: LKC DOMPET DHUAFA)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

BUDI RAHMAT

41121063



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025**



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

STRATEGI PEMELIHARAAN SDM UNTUK OPTIMALISASI KINERJA DAN PENGURANGAN *TURNOVER* (STUDI KASUS: LKC DOMPET DHUAFA)

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (satu)*

Disusun Oleh :

BUDI RAHMAT

41121063



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025**



ABSTRAK

Tingginya angka *turnover* karyawan di lembaga sosial menjadi tantangan signifikan yang dapat mengganggu kesinambungan program, stabilitas organisasi dan efektivitas pelayanan publik. LKC Dompot Dhuafa, sebagai institusi filantropi yang berfokus pada pilar Program Pelayanan dan Pembelaan, dihadapkan pada kebutuhan untuk mempertahankan SDM yang berkinerja optimal dan memiliki loyalitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemeliharaan sumber daya manusia yang diterapkan di LKC, serta mengevaluasi pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja dan penurunan tingkat *turnover*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap 10 informan, terdiri dari 3 informan kunci dan 7 informan utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemeliharaan SDM di LKC mencakup aspek pelatihan dan pengembangan, fasilitas kerja, evaluasi kinerja, serta dukungan hubungan kerja yang kondusif. Strategi ini terbukti meningkatkan kinerja dalam hal kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kemampuan bekerja sama. Namun demikian, temuan juga menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam koordinasi tim, ketidakjelasan jenjang karier, sistem kompensasi yang belum merata, pemerataan beban kerja dan gaya kepemimpinan yang belum konsisten menjadi faktor yang memicu potensi *turnover*. *Turnover* yang tinggi dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan *institusional*, meningkatnya beban kerja, serta menurunnya kualitas layanan. Kepuasan kerja dan motivasi bertahan lebih didorong oleh ikatan emosional terhadap program sosial daripada dukungan sistemik kelembagaan. Implikasi terhadap ilmu manajemen menegaskan pentingnya pengembangan strategi pemeliharaan SDM yang adaptif terhadap *konteks* sosial-kemanusiaan, serta merumuskan kebijakan berbasis pendekatan *humanistik* dan keberlanjutan organisasi. Temuan ini memberikan kontribusi akademik dalam memperluas pemahaman tentang pemeliharaan SDM di sektor non-profit, khususnya pada organisasi berbasis nilai dan pelayanan publik.

Kata Kunci: Pemeliharaan SDM, Optimalisasi Kinerja, Pengurangan *Turnover*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

repository.stimbudibakti.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



ABSTRACT

The high rate of employee turnover within social organizations presents a significant challenge that threatens the continuity of programs, organizational stability, and the overall effectiveness of public service delivery. LKC Dompét Dhuafa, as a philanthropic institution focused on the pillars of Service and Advocacy Programs, faces an urgent need to retain human resources who demonstrate high performance and strong organizational loyalty. This study aims to analyze the human resource maintenance strategies implemented at LKC and to evaluate their impact on improving employee performance and reducing turnover rates. Employing a qualitative research approach with a case study design, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The study involved a total of 10 informants, including 3 key informants and 7 main informants. The research findings indicate that LKC's HR maintenance strategies encompass employee training and development, adequate work facilities, performance evaluation mechanisms, and a supportive workplace environment. These efforts have contributed to improved employee performance in terms of quality, quantity, timeliness, and teamwork. Nevertheless, several challenges remain, including limited career advancement opportunities, inconsistencies in the compensation system, unequal distribution of workload, and inconsistent leadership styles, all of which contribute to turnover intentions. High turnover may lead to the loss of institutional knowledge, increased workload for remaining staff, and declining quality of service delivery. Moreover, employee satisfaction and retention appear to be driven more by emotional commitment to the organization's social mission than by systemic institutional support. The implications for management science underline the importance of developing adaptive HR maintenance strategies tailored to socio-humanitarian contexts, supported by humanistic and sustainable policies. This study contributes to the academic discourse on human resource management in nonprofit and values-based service organizations.

Keywords: Human Resource Maintenance, Performance Optimization, Turnover Reduction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Budi Rahmat
NIM : 441121063
Jenjang Pendidikan : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Strategi Pemeliharaan SDM Untuk Optimalisasi Kinerja dan Pengurangan *Turnover* (Studi Kasus: LKC Dompot Dhuafa)

PEMBIMBING 1



(Rina Fatimah, S.Sos., M.Si, M.M)

PEMBIMBING 2



(Ahmad Juhari, S.E., M.M)

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI


(Rita Mardiana, S.E, M.M)

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2025

TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM)

Bogor, Agustus 2025

Panitia Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua,	Rita Mardiana, S.E, M.M	
2. Sekretaris	Arif Igo, S.H, S.E, M.H, M.M	
3. Anggota,	Vivi Ristanti, S.K.M., M.M	

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Budi Rahmat
NIM : 41121063
Tempat. Tanggal lahir : Jakarta, 14 Januari 1978
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul :

STRATEGI PEMELIHARAAN SDM UNTUK OPTIMALISASI KINERJA DAN PENGURANGAN *TURNOVER* (STUDI KASUS: LKC DOMPET DHUAFA)

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli dari penulis, kecuali yang jelas
rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain.
Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat
diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi
saya terbukti plagiat maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Budi Rahmat

41121063



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha esa yang telah menciptakan langit dan bumi lengkap dengan segala misterinya. Sembah dan sujud hamba kepada-Nya. Sungguh luar biasa ciptaan-Nya, akal dapat menentukan mana yang baik dan mana yang buruk, tanpanya manusia akan kehilangan makna yang dalam. Shalawat dan salam selalu di haturkan pada junjungan nabi Muhammad SAW, sebagai nabi dan rasul yang memimpin revolusi sejarah umat manusia.

Alhamdulillah, atas izin Tuhan Yang Maha Esa penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Pemeliharaan SDM Untuk Optimalisasi Kinerja dan Pengurangan *Turnover* (Studi Kasus: LKC Dompot Dhuafa)”**. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa yang digunakan maupun sistematika penulisan, hal tersebut dikarenakan terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si, M.M.. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti, sekaligus Dosen Pembimbing 1;
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti ;
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.Si., M.M. AMIPR. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti;
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti;
5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penelitian dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

Pengabdian Masyarakat;

6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti, sekaligus Dosen Pembimbing
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti;
8. Bapak Ahmad Juhari S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2;
9. Seluruh Dosen dan Seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
10. Ibu drg. Martina Tirta Sari, selaku pimpinan Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Dompot Dhuafa, Bapak Ariya Pristowo selaku Manajer Operasional, Bapak Danan Wisastra selaku Manajer Program, ibu Nasih Handayani selaku Koordinator SDI dan seluruh karyawan LKC yang telah mendukung dan membantu pelaksanaan penelitian ini
11. Teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti Angkatan 2021 Jurusan S1 Manajemen, terimakasih atas doa dan dukungan serta motivasinya

Penulis mengucapkan banyak terima kasih, dan berharap semoga Tuhan senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat menjadi manfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf apabila dalam penyajian skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan.

Bogor, Agustus 2025

Budi Rahmat
NIM 41121063



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR ISI

COVER DALAM	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
11.1.....	Latar Belakang
.....	Error! Bookmark not defined.
11.2.....	B
atasan Masalah	6
11.3.....	F
okus dan Sub Fokus Penelitian	6
11.3.1.....	F
okus	6
11.3.2.....	S
ubfokus	7
11.4.....	P
erumusan Masalah	7
11.5.....	T
ujuan dan Manfaat Penelitian	8
11.5.1.....	T
ujuan Penelitian	8



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

11.5.2.....	M
manfaat Penelitian	9
11.6.....	M
etodologi Penelitian	9
11.6.1. Metode Penelitian	9
11.6.2. Teknik Pengumpulan Data	11
11.6.3.	T
eknik Analisis Data	12
11.6.4.	P
engujian Kredibilitas Data	13
11.6.5.	U
ji Keabsahan Data	14
11.7. Subjek Penelitian Dan Informan Penelitian.....	15
11.7.1.....	S
ubjek Penelitian	15
11.7.2.....	I
nforman Penelitian	16
11.7.3.....	D
ata Pertanyaan Penelitian	17
11.8.....	P
enelitian Terdahulu	22
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Teoritis Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Tujuan Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Unsur manajemen dalam fungsi manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Fungsi Dalam Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Tinjauan Teoritis Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	38
2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	38
2.2.2. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	39
2.2.3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	43



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2.3. Tinjauan Teoritis Pemeliharaan SDM.....	45
2.3.1. Pengertian Pemeliharaan SDM.....	45
2.3.2. Tujuan Pemeliharaan SDM	Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Indikator Pemeliharaan SDM	Error! Bookmark not defined.
2.4. Tinjauan Teoritis Kinerja	52
2.4.1. Pengertian Kinerja	52
2.4.2. Tujuan Penilaian dan Optimalisasi Kinerja	54
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	58
2.4.4. Indikator Kinerja Karyawan	61
2.5. Tinjauan Teoritis <i>Turnover</i>.....	62
2.5.1. Pengertian <i>Turnover</i>	62
2.5.2. Faktor Penyebab <i>Turnover</i>	63
2.5.3. Indikator-indikator <i>Turnover</i>	64
2.6. Kerangka Konseptual.....	65
2.7. Kerangka Berfikir	71
BAB III OBJEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Tinjauan Umum LKC Dompot Dhuafa	Error! Bookmark not defined.
3.2. Visi dan Misi LKC Dompot Dhuafa.....	74
3.2.1. Visi LKC Dompot Dhuafa	74
3.2.2. Misi LKC Dompot Dhuafa	74
3.3. Struktur LKC Dompot Dhuafa	75
3.4. Jabatan dan Tugas Wewenang	Error! Bookmark not defined.
3.5. Kegiatan Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Pusat.....	81
3.5.1. Pilar Pelayanan	81
3.5.2. Pilar Pembelaan	84
3.5.3. Pilar Pemberdayaan	86
3.5.4. Publikasi	89
3.6. Mitra Kolaborasi LKC Dompot Dhuafa.....	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	95
4.1. Deskripsi Identitas Informan dan Key Informan	95
4.1.1. Deskripsi Identitas Informan	Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

4.1.2. Informan Kunci.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Deskripsi Penemuan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Hasil Penemuan	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pembahasan Temuan Penelitian.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1. Kesimpulan	122
5.2. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN	



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

repository.stimbudibakti.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan submer:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Rasio Turnover SDM tahun 2023, 2024 dan 2025 LKC	3
Tabel 1.2.	Penilaian Kinerja	4
Tabel 1.3.	Total SDM dan SDM Program Pelayanan dan Pembelaan.....	4
Tabel 1.4.	Pelatihan SDM LKC Dompot Dhuafa	4
Tabel 1.5.	Data Informan.....	16
Tabel 1.6.1.	Pertanyaan Indikator Pemeliharaan SDM.....	17
Tabel 1.6.2.	Pertanyaan Indikator Kinerja.....	20
Tabel 1.6.3.	Pertanyaan Indikator <i>Turnover</i>.....	21
Tabel 1.7.	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1.	Mitra Kolaborasi	91
Tabel 4.1.	Profil Informan	95
Tabel 4.2.	Hasil Temuan Penelitian	118

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	71
Gambar 3.1	Struktur LKC Dompot Dhuafa.....	75
Gambar 3.2	Alur pelayanan Hotline Emergency Dhuafa (HED)	82
Gambar 3.3	Alur pendaftaran member Kesehatan	85
Gambar 3.4	Kantor dan Aktifitas kegiatan LKC Dompot Dhuafa Pusat	90
Gambar 4.1	Informan Kunci 1.....	97
Gambar 4.2	Informan Kunci 2.....	97
Gambar 4.3	Informan Kunci 3.....	98
Gambar 4.4	Informan 1	99
Gambar 4.5	Informan 2	99
Gambar 4.6	Informan 3	100
Gambar 4.7	Informan 4	101
Gambar 4.8	Informan 5	101
Gambar 4.9	Informan 6	102
Gambar 4.10	Informan 7	103

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar persetujuan wawancara informan kunci 1
Lampiran 2	Lembar persetujuan wawancara informan kunci 2
Lampiran 3	Lembar persetujuan wawancara informan kunci 3
Lampiran 4	Lembar persetujuan wawancara informan 1
Lampiran 5	Lembar persetujuan wawancara informan 2
Lampiran 6	Lembar persetujuan wawancara informan 3
Lampiran 7	Lembar persetujuan wawancara informan 4
Lampiran 8	Lembar persetujuan wawancara informan 5
Lampiran 9	Lembar persetujuan wawancara informan 6
Lampiran 10	Lembar persetujuan wawancara informan 7
Lampiran 11	Lembar wawancara informan
Lampiran 12	Dokumentasi wawancara dengan informan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.