

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Menurut Departemen Kesehatan berdasarkan UU R.I No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan Penyelenggaraan Rumah Sakit.

Adapun tujuan penyelenggaraan rumah sakit menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
2. Memberikan Perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit.

##### **2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dikategorikan berdasarkan jenisnya yaitu rumah sakit umum dan khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan semua bidang dan semua penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada suatu bidang atau suatu jenis

penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah sakit juga digolongkan berdasarkan tingkat kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan yaitu rumah sakit kelas A, Kelas B, kelas C dan Kelas D. Rumah sakit kelas A merupakan rumah sakit pendidikan.

## **2.2 Kepuasan**

### **2.2.1 Kepuasan Pasien**

#### **2.2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011). Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah

suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

#### **2.2.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. **Karakteristik pasien.** Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.
2. **Sarana fisik.** Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
3. **Jaminan.** Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
4. **Kepedulian.** Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
5. **Kehandalan.** Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

## **2.2.2 Kepuasan Karyawan**

### **2.2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja**

Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan merupakan salah satu penelitian yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia. Mathis dan Jackson (2010) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu kondisi emosional seseorang dimana merupakan hasil penilaian dari pengalaman kerja mereka. Lebih jauh lagi, Menurut Haboubi, Choobineh, Kamari, Kesharvi, dan akbar (2017) kepuasan kerja adalah orientasi afektif yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyeluruh karyawan terkait pekerjaan atau tatanan terkait sikap tentang beberapa aspek dari pekerjaan. Jika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan bekerja lebih giat (Arocas and Morley 2015).

### **2.2.2.2 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2009) menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh lima faktor kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepuasan terhadap Pekerjaan

Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang karyawan sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan itu sendiri.

2. Kepuasan terhadap imbalan

Dimana karyawan merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lain yang bekerja di organisasi tersebut.

3. Kepuasan terhadap supervisi atasan

Karyawan merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi

4. Kepuasan terhadap rekan kerja

Karyawan merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

5. Kesempatan Promosi

Kesempatan untuk meningkatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

### **2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam bukunya, Irmawati (2014) menyebutkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dan berperan sangat strategis dalam suatu organisasi disamping yang lainnya, oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan yang baik agar dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kinerja serta mutu perusahaan.

Ada beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia antara lain :

1. Menurut Flippo dalam Hasibuan 2013, Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

2. Menurut Handoko (2000), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.
3. Menurut Marihot Tua dalam buku yang ditulis oleh Suyonto Dadang (2012), Sumber daya manusia dengan keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, kebijakan dan program bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungan terhadap efektifitas organisasi dengan cara etis dan sosial yang dapat dipertanggung jawabkan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi baik secara individu maupun organisasi.

### **2.3.1 Aktifitas Manajemen Sumber Daya Manusia**

Ada tujuh aktifitas manajemen sumber daya manusia, menurut Mathis dan Jackson (2010), diantaranya:

1. Perencanaan dan analisis SDM

Lewat perencanaan SDM, manajer berusaha untuk mengantisipasi kekuatan yang akan mempengaruhi persediaan dan tuntutan para karyawan di masa depan

2. Kesetaraan kesempatan kerja

Pemenuhan hukum dan peraturan tentang kesetaraan kesempatan kerja (EEO) mempengaruhi semua aktifitas SDM yang lain dan integral dengan manajemen SDM.

### 3. Pengangkatan pegawai

Tujuan dari pengangkatan pegawai adalah memberikan persediaan yang memadai atas individu yang berkualifikasi untuk mengisi lowongan pekerjaan di sebuah organisasi.

### 4. Pengembangan SDM

Dimulai dengan orientasi karyawan baru, pengembangan SDM juga meliputi keterampilan pekerjaan.

### 5. Kompensasi dan tunjangan

Kompensasi memberikan penghargaan kepada karyawan atas pelaksanaan pekerjaan melalui gaji, insentif, dan tunjangan. Para pemberi kerja harus memperbaiki dan mengembangkan sistem upah dan gaji dasar mereka.

### 6. Kesehatan, keselamatan, dan keamanan

Jaminan atas kesehatan fisik dan mental serta keselamatan dan kesehatan para karyawan adalah hal yang sangat penting.

### 7. Hubungan karyawan dan buruh atau hubungan manajemen

Hubungan para manajer dan karyawan mereka harus ditangani secara efektif apabila para karyawan dan organisasi ingin sukses bersama.

#### **2.3.2 Job Rotation**

Menurut Mondy (2008), *job rotation* adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana pegawai berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman pegawai. Program pelatihan rotasi membantu pegawai memahami beragam pekerjaan dan saling ketergantungan diantara pekerjaan-pekerjaan tersebut, sehingga meningkatkan produktivitas. *Job*

*Rotation* sering digunakan oleh organisasi-organisasi untuk mendorong efektivitas kerja tim.

Robbins and Judge (2009) mengemukakan bahwa “*Job Rotation* adalah perubahan periodik karyawan dari satu tugas ke tugas yang lain dengan tujuan untuk mengurangi kebosanan dan meningkatkan motivasi lewat penganekaragaman kegiatan karyawan.”

Hariandja (2005) juga mengemukakan bahwa “*Job Rotation* adalah proses perpindahan posisi dalam pekerjaan secara horinzontal dengan tujuan mengatasi kejenuhan dalam bekerja, dan meningkatkan pengetahuan, serta keahlian karyawan.”

## **2.4 Kinerja**

### **2.4.1 Definisi Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2010), pengertian kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Gibson dalam Suwanto 2010, menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu individu, organisasi dan psikologis. Variabel individu dikelompokkan pada sub variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. Variabel psikologis terdiri dari sub variabel persepsi, sikap, belajar, dan motivasi. Sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, sruktur dan desain pekerjaan.



### 2.4.2 Indikator Kinerja

Indikator-indikator kinerja karyawan menurut Chester I. Barnard dalam Prawirosentono Suyadi (2008), adalah sebagai berikut:

#### 1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dari suatu organisasi apabila tujuan suatu organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan,

#### 2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam hal ini otoritas adalah wewenang yang dimiliki seseorang untuk memerintah orang lain (bawahannya) untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepada masing-masing bawahan dalam suatu organisasi. Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

#### 3. Disiplin

Disiplin apabila taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan sebagai ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dimana karyawan bekerja.

#### 4. Inisiatif

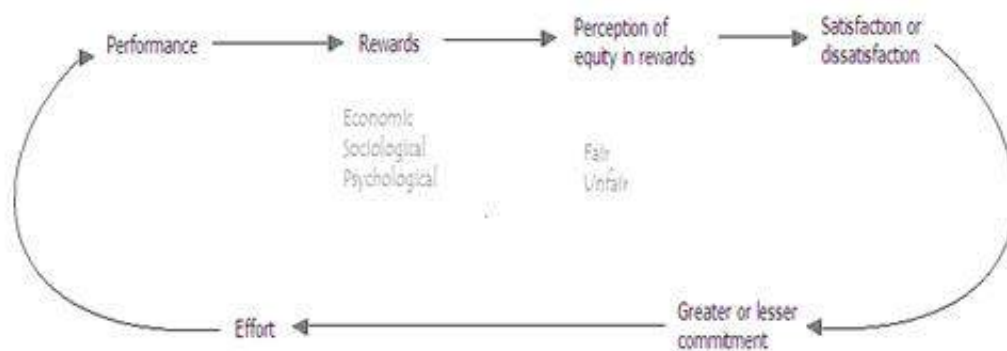
Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaliknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

## **2.5 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja**

Menurut Handoko (2000) “Hubungan antara Prestasi dan Kepuasan Kerja” prestasi kerja yang lebih baik mengakibatkan penghargaan yang lebih tinggi. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja mereka. Di lain pihak, bila penghargaan dipandang tidak mencukupi untuk suatu tingkat prestasi kerja mereka, ketidakpuasan kerja cenderung terjadi. Kondisi kepiasan atau ketidakpuasan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan baik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang. Jadi hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut. Secara historis sering dianggap bahwa para karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam banyak kasus, terdapat hubungan positif antara keputusan tinggi dan prestasi kerja tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti (signifikan). (Handoko, 2000)

Menurut Handoko (2000) “Hubungan antara Prestasi dan Kepuasan Kerja” prestasi kerja yang lebih baik mengakibatkan penghargaan yang lebih tinggi. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja mereka. Di lain pihak, bila penghargaan dipandang tidak mencukupi untuk suatu tingkat prestasi kerja mereka, ketidakpuasan kerja cenderung terjadi. Kondisi kepiasan atau ketidakpuasan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan baik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan

datang. Jadi hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut.



Sumber: Edward E. Lawler III dan Lyman W. Porter (1967)

Gambar 2. 1 Hubungan Kepuasan kerja dengan Kinerja karyawan menurut Lawler dan Porter

Gambaran dari hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja menurut Lawler dan Potter:

*“the sequence is that better performance typically leads to higher economic, Sociological, and psychological rewards. If these reward are seen as fair and equitable, then improved satisfaction develops because employees feel that they are receiving rewards in proportion to their performance. On the other hand, if rewards are seen as inadequate for one’s level of performance, dissatisfaction tends to rise. In either case, one’s level of satisfaction leads to either grater or lesser commitment, which then affects effort and eventually performance again. The result is a continously operating performance-satisfaction-effort loop”*

Yakni, bahwa kinerja yang tinggi memberikan kontribusi untuk kepuasan kerja yang tinggi, seperti yang ditunjukkan pada gambar diatas. Urutan tersebut

adalah kinerja yang lebih baik biasanya mengarah kepada penghargaan yang lebih tinggi berupa ekonomi, social, dan psikologi. Jika penghargaan dianggap adil dan merata, kepuasan berkembang karena karyawan merasa bahwa mereka menerima penghargaan dalam proporsi kinerja mereka. Di sisi lain jika penghargaan dianggap tidak cukup, ketidakpuasan cenderung muncul. Dalam kedua kasus tersebut, kepuasan seseorang mengarah kepada komitmen yang lebih besar atau lebih kecil, yang kemudian mempengaruhi efek usaha (effort) dan akhirnya berdampak pada kinerja lagi. Hasilnya adalah loop kinerja-kepuasan-upaya operasi terus-menerus. (Davis dan Newstrom, 1989)

Menurut Sinambela Lijan (2012) dalam bukunya mengatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan signifikan dengan kinerja pegawai. Davis dan Newstrom (1994) mengemukakan bahwa sebagian manajer berasumsi kepuasan kerja yang tinggi selamanya akan menimbulkan prestasi yang tinggi, tetapi asumsi ini tidak benar, bukti yang memberi kesan menjadi lebih akurat bahwa produktivitas itu mungkin menimbulkan kepuasan.

Dalam skripsi ini, menekankan pada hubungan dari kepuasan kerja dengan bagaimana prestasi kerja (kinerja) yang dihasilkannya. Mengingat penyebab kepuasan kerja tidak hanya berasal dari penghargaan yang sifatnya lebih kepada finansial. Kondisi pekerjaan, supervisi atasan, kesempatan karir, dll. juga menjadi unsur yang dapat memengaruhi kepuasan kerja seseorang.