

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

**Keterangan :**

 = Diteliti

 = Tidak Diteliti

### **3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual**

Pada Kerangka konsep penelitian di atas, Peneliti akan melakukan penelitian terhadap hubungan antara kepuasan karyawan dengan kinerja karyawan. Pada penelitian kali ini yang diteliti adalah faktor-faktor dari kepuasan Karyawan, dan beberapa faktor dari kepuasan pasien yang menyangkut Kinerja karyawan.

Faktor-faktor kepuasan karyawan terdiri dari kepuasan terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, kepuasan terhadap imbalan yang didapatkan oleh karyawan, kepuasan terhadap supervisi atasan yang mampu memberikan bantuan dan motivasi kepada bawahannya, kepuasan terhadap rekan kerja yang mampu memberikan bantuan dan dorongan sosial, dan kesempatan promosi karyawan untuk meningkatkan posisi jabatannya.

Variabel Kinerja sendiri memiliki indikator Efektivitas dan Efisiensi yaitu berkaitan dengan tujuan organisasi yang dapat dicapai sesuai kebutuhan dan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan, Otoritas dan Tanggung Jawab yaitu berkaitan dengan wewenang yang dimiliki seseorang dan Tanggung jawab merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kepemilikan wewenang tersebut, Disiplin yaitu ketaatan karyawan dalam menghormati perjanjian kerja, dan terakhir adalah Inisiatif yaitu yang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Kepuasan Pasien terdiri dari karakteristik pasien yang merupakan faktor dari pribadi pasien, Sarana Fisik dan Jaminan yang merupakan faktor dari rumah sakit, serta kepedulian dan kehandalan yang merupakan faktor dari karyawan pemberi pelayanan.

Variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini adalah Kepuasan Pasien karena kepuasan pasien sendiri memiliki beberapa faktor diantaranya adalah faktor pasien itu sendiri, faktor rumah sakit, dan faktor karyawan pemberi pelayanan.