

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Menurut WHO (World Health Organization), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2010). Selain itu Rumah Sakit juga merupakan sebuah industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salah satu kebutuhan-kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu, masyarakat atau bangsa secara keseluruhan guna meningkatkan hajat hidup yang utama, yaitu kesehatan (Imron dalam Habibah, 2016).

2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan serta berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (PMK Nomor 147 Tahun 2010). Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya menurut PMK Nomor 147 Tahun 2010, maka Rumah Sakit umum menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis.
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan.
- c. Pelayanan penunjang medis dan non medis.

- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan.
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan.
- f. Administrasi dan keuangan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014, setiap Rumah Sakit mempunyai kategori sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain dan tenaga non kesehatan, setiap rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia tetap pada kategorinya. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Rumah Sakit membutuhkan tenaga kerja untuk menjalankan seluruh aktifitas yang ada, sehingga dapat mencapai target-target pekerjaan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah rumah sakit beraneka ragam dan harus mampu bekerja sama

agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal termasuk kepuasan pada pengguna. Oleh karena itu dibutuhkan standarisasi Ketenagakerjaan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 :

1. Tenaga medis adalah lulusan fakultas kedokteran atau kedokteran gigi dan pascasarjananya yang memberikan pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis.
2. Tenaga kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas apoteker dan tenaga teknis apoteker.
3. Tenaga keperawatan adalah mereka memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya, yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan.
4. Tenaga kesehatan lain adalah tenaga kesehatan yang ditetapkan oleh Menteri.
5. Tenaga non kesehatan adalah seseorang yang mendapatkan ilmu pengetahuan yang tidak ter asuk pendidikan kedokteran, keperawatan dan kefarmasian.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/ atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

2.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima oleh pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003). Sedangkan definisi lain dari kepuasan kerja menurut (As'ad, 1995) adalah suatu

sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi kerja, kondisi sosial, kondisi fisik, dan psikologis.

Greenberg (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sifat positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, Vecchio (1995) menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Pandangan senada dikemukakan Gibson & James H. Donnelly (2000) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Anaroga, 1992). Menurut Rivai (2004), kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan tersebut. Dengan kata lain, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Hal yang hampir dikekmukakan oleh Kotler (2002) dimana kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kerjanya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

2.3.1 Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2016) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Kinerja –Cetakan Kelima”, pekerja memerlukan interaksi dengan *co-worker* dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, mencapai standar kinerja,

hidup dengan kondisi kerja yang sering tidak ideal dan semacamnya. Hal ini berarti bahwa penilaian kerja tentang puas dan tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sejumlah ciri-ciri elemen pekerjaan yang kompleks (Wibowo, 2016). Terdapat dua macam pendekatan yang secara luas dipergunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja (Robbins, 2003), yaitu sebagai berikut:

1. *Single global rating*, yaitu tidak lain dengan meminta individu merespons atas satu pertanyaan, seperti dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda? Responden menjawab antara “*Highly Satisfied*” dan “*Highly Dissatisfied*”.
2. *Summation score* lebih canggih Mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerja tentang masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitungkan adalah sifat pekerjaan, *supervisor*, upah sekarang, kesempatan promosi dan hubungan dengan kondisi kerja.

Metode kedua, *summing up*, merespons terhadap sejumlah faktor kerja, akan mencapai evaluasi yang lebih akurat dari kepuasan kerja. Akan tetapi, penilaian tidak mendukung institusi ini. Kedua metode sama validnya, Konsep kepuasan kerja terlalu luas sehingga pertanyaan tunggal, tanpa mementingkan intinya.

Sementara itu, Greenberg (2003) menunjukkan adanya tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. *Rating Scales* dan Kuisisioner

Rating scales dan kuisisioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuisisioner dimana *rating*

scales secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan metode ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka pada pekerjaan mereka.

2. *Critical Incidents*

Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkap tema yang mendasari. Sebagai contoh misalnya apabila banyak pekerja menyebutkan situasi pekerjaan dimana mereka diperlakukan kasar oleh *supervisor* atau apabila pekerja memuji *supervisor* atas sentifitas yang ditunjukkan pada masa yang sulit, gaya pengawasan memainkan peranan penting dalam kepuasan kerja mereka.

3. *Interviews*

Interview merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja. Dengan menanyakan secara langsung sikap mereka, sering mungkin mengembangkan lebih mendalam dengan menggunakan kuisisioner yang terstruktur. Dengan mengajukan pertanyaan secara berhati-hati kepada pekerja dan mencatat jawabannya secara sistematis, hubungan pekerjaan dengan sikap dapat dipelajari.

Selain cara diatas, ada beberapa cara lain untuk mengukur kepuasan kerja diantaranya:

1. *Job Descriptive Index (JDI)*

Job Descriptive Index adalah suatu instrumen pengukur kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Smit, Kendall, & Hullin (1969). Dengan instrumen ini dapat diketahui secara luas bagaimana sikap karyawan terhadap komponen-komponen

dari pekerja itu. Variabel yang diukur adalah kepuasan terhadap pengawasan (supervisi), kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap gaji, dan kepuasan terhadap promosi.

Cara penggunaan JDI adalah dengan memberikan satu kata untuk mendeskripsikan tentang apa yang mereka rasakan tentang beberapa aspek pekerjaan mereka. Karyawan diminta untuk mengisi evaluasi kepuasan kerja dengan “Y” jika setuju dengan pernyataan yang diberikan, “N” jika mereka tidak setuju atau “?” jika tidak dapat memutuskan. Pemberian skor untuk JDI adalah sebagai berikut jika jawaban “Y” maka nilainya 3. Jika jawabannya “N”, maka nilainya -3 dan jika memilih “?”, maka nilainya 0. Kemudian hasil survei tersebut dapat diambil kesimpulan tentang status kepuasan kerja karyawan.

2. *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*

Pengukuran kepuasan kerja ini dikembangkan oleh Weiss, England, & Lofquist dan (1967). *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* adalah suatu instrumen atau alat pengukur kepuasan kerja yang dirancang sedemikian rupa yang didalamnya memuat secara rinci unsur-unsur yang terkategori dalam unsur kepuasan dan unsur ketidakpuasan. Skala MSQ mengukur berbagai aspek pekerjaan yang dirasakan sangat memuaskan, memuaskan, tidak dapat memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Karyawan diminta memilih satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaannya. Skor yang tinggi mencerminkan skor kepuasan kerja yang tinggi juga.

3. *Job Diagnostic Survey (JDS)*

Job Diagnostic Survey (JDS) dikembangkan oleh Hacknam & Oldham (1975). Alat ukur ini menunjukkan kaitan kepuasan kerja dengan lima dimensi inti dari karakteristik pekerjaan, yaitu keanekaragaman ketrampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task identify*), keberartian tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*), dan umpan balik (*feedback*). Tujuan dari JDS diantaranya :

- a. Untuk memberi pengalaman pada pekerja yang baru pertama kali masuk dunia kerja.
- b. Untuk respon umpan balik yang potensial memberi motivasi pada pekerjaan masa lalu, sekarang, dan masa depan.
- c. Untuk mengidentifikasi dan membandingkan karakteristik kritis dalam pekerjaan.

4. *Brayfield Rothe Index (BRI)*

Brayfield & Rothe (1951) mengemukakan bahwa usaha yang sistematis untuk mengembangkan indeks kepuasan kerja yang telah dilakukan Hoppock pada pemula 1930. Indeks itu terdiri atas empat pernyataan dimana masing-masing diminta untuk memilih tujuan jawaban dengan menggunakan skala interval dari yang paling sangat setuju (7) ke jawaban yang paling sangat tidak setuju (1). Rentang nilai BRI adalah 18 (sangat rendah) hingga 90 (tinggi).

5. *Michigan Organizational Assesment Questionnaire Subscale (MOAQS)*.

Michigan Organizational Assesment Questionnaire Subscale (MOAQS) yang dikemukakan oleh Cammann (1967) merupakan pengukuran kepuasan kerja dengan pendekatan global. Pendektan global sendiri adalah pengukuran kepuasan

kerja secara umum untuk melihat kepuasan kerja sebagai kesatuan dari perasaan individu secara menyeluruh terhadap (Spector, 1997). Sementara Jewel dan Siegall dalam Sania, (2012). menyebut pendekatan ini sebagai konsep satu dimensi, yaitu semacam ringkasan psikologi dari semua aspek yang disukai atau tidak disukai dari suatu pekerjaan. MOAQS dirancang dengan sangat sederhana dan pendek, berisikan dua skala kepuasan kerja secara keseluruhan. Dua skala tersebut adalah *Job in General* dan *Work on Present Job*.

2.3.2 Faktor-faktor Yang dapat berhubungan Kepuasan

Menurut Mangkunegara (2009:120), ada dua faktor utama yang berhubungan dengan kepuasan kerja : (1) faktor pegawai, (2) faktor pekerjaan:

1. Faktor pegawai yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai

a. Usia

Pegawai dalam kelompok usia yang lebih tinggi puas dari pegawai yang lebih muda. Karena pada saat mereka yang dalam usia yang lebih tua memiliki kehidupan yang stagnan, kehidupan mereka sudah mapan dan mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka inginkan dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda.

b. Jenis Kelamin

Biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah daripada laki-laki. Oleh karena itu, mereka lebih puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan itu adalah karena mereka tidak memiliki beban ekonomi seberat laki-laki.

c. Lama bekerja

Ini juga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Pegawai pada tahap awal mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, tetapi mereka mencapai usia 45 tahun sampai 55 tahun, tingkat kepuasan kerja mereka menurun dan akan meningkat lagi setelah usia ini.

d. Kondisi kerja

Pegawai mencintai pekerjaannya dan memberi energi maksimumnya ketika kondisi kerjanya memadai, cahaya, ventilasi, kelembapan, temperature, kebersihan, lokasi, dan masih banyak lagi seara positif dengan kepuasan kerja.

e. Kepribadian

Pegawai yang mampu berinteraksi dan berhubungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga dan manajemen merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.

f. Sikap kerja

Ketika dukungan organisasi yang dirasakan pegawai tidak tepenuhi dari kepuasan kerja yang melakukan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

g. Cara berfikir

Ketika kinerja dan cara berfikir pegawai tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

h. Persepsi Supervisi

Jika pegawai memiliki kemampuan yang tinggi dibandingkan persyaratan yang dituntut untuk pekerjaan tertentu, hal itu akan menimbulkan

ketidakpuasan. Mereka merasa tidak memperoleh sesuatu sesuai dengan kemampuannya.

2. Faktor pekerjaan yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai

a. Kompensasi

Sejumlah upah/gaji yang diterima dan tingkat dimana hal itu bisa dipandang sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

b. Kesempatan promosi

Jika pegawai tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, hal itu menyebabkan ketidakpuasan. Begitu juga, promosi yang tidak tepat waktu bisa menimbulkan ketidakpuasan.

c. Rasa aman

Jika pegawai memiliki rasa aman secara sosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya, hal itu akan memberikan kepuasan maksimum diantara para pegawai.

d. Hubungan dengan rekan kerja

Semakin pegawai terhubung dengan rekan kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas ditempat kerja.

e. Lokasi tempat kerja

Jika lokasi kerja dekat dengan fasilitas-fasilitas umum. seperti pusat perbelanjaan, fasilitas medis, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi, dan

banyak lagi fasilitas lain yang mudah dijangkau, maka pegawai memperoleh kepuasan dari pekerjaannya.

f. Pekerjaan itu sendiri

Jika pekerjaan dirotasi, pegawai memiliki sejumlah tugas yang harus dilakukan atau jika diperkenalkan di tempat kerja, hal itu akan mendatangkan kepuasan daripada hanya melakukan pekerjaan rutin.

Pada penelitian ini teori yang digunakan untuk mengukur variabel faktor yang berhubungan kepuasan kerja adalah teori Mangkunegara (2009:120).

3. Faktor Organisasi yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai

a. Pengakuan

Hezberg (1968) dalam Utomo (2008) Pengakuan yaitu sebagai kebutuhan untuk diakui atas apa yang telah dicapai.

b. Prestasi Kerja

Mangkunegara (2009) Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

c. Jenis Pekerjaan

Hezberg (1968) dalam Utomo (2008) menyatakan bahwa pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang bersifat menarik dan bukan rutin.

d. Pengawasan

Hezberg (1968) dalam Utomo (2008) pengawasan merupakan kegiatan pimpinan dalam memberikan pengarahan, memberikan perbaikan atas

pekerjaan yang salah, memberikan dorongan untuk giat bekerja, membantu dan menilai hasil pekerjaan yang dilakukan pegawai secara berkala.

3.4 Kerangka Teori

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh para ahli terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diatas, diketahui bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja diklasifikasikan dalam 2 kelompok faktor, yaitu faktor pegawai dan faktor pekerjaan.

Dalam membuat kerangka konsep dalam penelitian kerangka teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:120). Adapun alasan peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan teori-teori tersebut telah mengklasifikasikan kelompok faktor yang telah memenuhi variabel-variabel yang ada dalam teori-teori lainnya yang dikemukakan oleh para ahli.

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang dapat berhubungan dengan kepuasan kerja berdasarkan faktor pegawai menurut Mangkunegara adalahusia,lam bekerja, persepsi supervise, jenis kelamin,beban kerja, kepribadian, sikap kerja, cara berfikir.

Selain faktor pegawai yang telah dikemukakan diatas, terdapat faktor pekerjaan yang dikemukakan oleh Mangkunegara adalah kompensasi,rasa aman, kondisi kerja, hubungan antar rekan kerja, ketersediaan fasilitas, pekerjaan itu sendiri, lokasi tempat kerja.

Dalam penelitian ini terdapat variabel berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian lain. Adapun kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2.1 Kerangka Teori