

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1. Pengertian Rumah Sakit**

Dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit diperlukan adanya peran aktif dari sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia merupakan aset dari perusahaan maupun rumah sakit, selain itu sumber daya manusia juga merupakan sumber kekuatan dari perusahaan maupun rumah sakit, maju tidaknya suatu perusahaan maupun rumah sakit dapat di lihat dari sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu, sumber daya manusia disuatu organisasi harus dikelola dengan benar agar tujuan yang telah di tetapkan dapat tercapai. Pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia meliputi rekrutmen, seleksi, penempatan, pelatihan pengembangan dan jenjang karir (Apriyanti & Dirbawanto, 2021).

##### **2.1.2. Tujuan Rumah Sakit**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pasal 3, dijelaskan tujuan pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit, diantaranya :

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. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dijelaskan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugasnya, Rumah Sakit mempunyai fungsi, diantaranya sebagai berikut :

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

## **2.2 Sumber Daya Manusia**

### 2.2.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di perusahaan memiliki peranan yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia melingkupi keseluruhan karyawan di dalam perusahaan yang terlibat dalam segala kegiatan perusahaan baik dari level yang paling bawah sampai level yang paling tinggi. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang ada dalam suatu perusahaan disamping sumber daya yang lain, misalnya modal, material dan mesin. Hal ini karena manusia yang mengelola sumber daya lainnya yang ada dalam perusahaan, sehingga menjadi

bermanfaat. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat penting dalam perusahaan. Sumber daya manusia seperti karyawan merupakan harta perusahaan yang terpenting. Perusahaan membutuhkan karyawan untuk kelangsungan kegiatan usaha dan pengembangan produksi. Hal ini dikarenakan, walaupun perencanaan perusahaan sudah sempurna, namun bila sumber daya manusianya tidak dapat menjalankan tugasnya dengan perasaan senang, maka perusahaan tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal (Saputra & Andani, 2021).

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu kunci kesuksesan sebuah perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang efisien dan efektif dapat meningkatkan produktifitas dan kinerja baik karyawan maupun organisasi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor yang mempengaruhi produktifitas dan kinerja karyawan, dan salah satunya yang penting adalah kepuasan kerja (Hassan, 2009). Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan *turnover*, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja (S. Robbins, 2012).

Manusia merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu perusahaan karena pada dasarnya sumber daya manusialah yang dapat menentukan tinggi rendahnya kesejahteraan yang akan diperoleh dari perusahaannya karena pada prinsipnya mereka yang membuat produk, menjaga mutunya dan kemudian menjualnya kepada konsumen untuk mendapatkan uang yang akan diperuntukan

bagi kesejahteraan mereka sendiri. Di era yang diliputi oleh persaingan yang semakin ketat bukan hanyalah manusia yang merupakan hal terpenting bagi suatu perusahaan, akan tetapi kinerja juga merupakan suatu hal yang kompleks harus diperhatikan secara ketat oleh setiap organisasi di mana setiap perusahaan yang memiliki kinerja yang baik merupakan suatu perusahaan yang berhasil tujuan pasarnya (Nugrahaningrum & Triastity, 2018).

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi (Torang, 2012).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit diperlukan adanya peran aktif dari sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia merupakan aset dari perusahaan maupun rumah sakit, selain itu sumber daya manusia juga merupakan sumber kekuatan dari perusahaan maupun rumah sakit, maju tidaknya suatu perusahaan maupun rumah sakit dapat di lihat dari sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu, sumber daya manusia disuatu organisasi harus dikelola dengan benar agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia meliputi rekrutmen, seleksi, penempatan, pelatihan, pengembangan dan jenjang karir. Sumber daya manusia merupakan individu yang bekerja dan menjadi salah satu anggota atau karyawan disebuah rumah

sakit yang siap, mampu dan siaga untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan (Apriyanti and Dirbawanto, 2021).

### 2.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Terdapat dua fungsi pada manajemen sumber daya manusia, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasiaonal (Wartono, 2017).

#### 1. Fungsi Manajerial

- a. Perencanaan (*Planning*) adalah penentuan program personalia yang membantu tercapainya sasaran yang telah disusun.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisaasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, pengaruh kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan perusahaan.
- c. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar bekerjasama dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- d. Pengendalian (*Controlling*) adalah fungsi manajerial yang berpengaruh dengan pengaturan kegiatan agar sesuai dengan rencana personalia yang sebelumnya telah dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sasaran dasar organisasi.

#### 2. Fungsi Operasional

- a. Pengadaan tenaga kerja (*Recruitment*) Pengadaan adalah usaha memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari personalia yang diperlukan untuk menyelesaikan sasaran perusahaan.

- b. Pengembangan (*Development*) Pengembangan adalah peningkatan keterampilan melalui pelatihan yang diperlukan untuk prestasi kerja yang tepat.
- c. Kompensasi (*Compensation*) Kompensasi adalah pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada karyawan untuk sumbangan mereka kepada tujuan perusahaan.
- d. Integrasi (*Integration*) Integrasi merupakan usaha untuk menghasilkan suatu keselarasan yang layak atas kepentingan perorangan, masyarakat dan perusahaan.
- e. Pemeliharaan (*Maintenance*) Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara untuk meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar karyawan mau bekerjasama.
- f. Pemutusan pengaruh kerja (*Separation*) Pemberhentian adalah pemutusan pengaruh kerja dan mengem-balikan karyawan kepada lingkungan masyarakat.

## **2.3 Kepuasan Kerja**

### **2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dapat dinikmati oleh karyawan dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2020).

Kepuasan kerja merupakan sikap, ungkapan, atau kesenjangan (*gab*) antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggungjawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang dalam bekerja tidak didukung oleh peralatan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan pegawai di tempat kerja dapat mengarah pada tindakan keluar-meninggalkan organisasi, suara-aktif konstruktif, kesetiaan-pasif optimis, dan pengabaian-pasif mengabaikan perintah dan larangan (S. P. Robbins & Judge, 2013).

Organisasi yang dilanda perasaan tidak puas dalam bekerja dari para pegawainya dapat membawa dampak negatif sehingga merugikan organisasi. Kerugian yang nyata dan langsung dirasakan adalah terjadinya penurunan moral kerja dan terganggunya layanan organisasi, baik internal maupun eksternal. Tindakan mogok kerja, mosi tidak percaya, dan berbagai jenis tindakan negatif lain yang merugikan mungkin timbul sehingga perlu antisipasi sebagai solusi organisasi. Keterlambatan dan kesalahan dalam menangani masalah internal akibat ketidakpuasan pegawai dalam bekerja, akan memperburuk situasi organisasi (Sunarta, 2019).

Karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif yang dihargai pelanggan.

Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja (S. P. Robbins, 2006).

### 2.3.2. Teori Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja, yang digunakan dalam mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Teori Dua Faktor

Menurut Herzberg (1959), dalam teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda serta kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan variabel yang berkelanjutan. Berdasarkan penelitian yang ia lakukan, situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* dan kelompok *dissatisfiers*. Kelompok *satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang

dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status.

## 2. Teori Ketidaksesuaian

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

## 3. Teori Keadilan

Teori ini dikembangkan oleh Adam (1963). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan tersebut diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio *input outcomes* dirinya dengan *input-outcomes* orang lain (*comparison person*). Bila perbandingan itu dianggap cukup adil (*equity*), maka ia akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan, bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula

tidak (misalnya pada orang yang moralis). Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan, maka akan timbul ketidakpuasan.

### 2.3.3. Dimensi Kepuasan Kerja

Terdapat lima aspek yang dianggap paling dominan dalam studi kepuasan kerja, diantaranya sebagai berikut (S. P. Robbins & Judge, 2013) :

1. Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*). Hal ini berkaitan dengan sejauh mana pekerjaan memberikan individu tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dalam kesempatan untuk menerima tanggung jawab yang telah diberikan.
2. Gaji (*pay*). Gaji merupakan uang atau yang sederajat dengan uang yang diberikan organisasi terhadap pegawainya.
3. Kesempatan promosi (*Promotion*) mengacu pada sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara jenjang organisasi yang berbeda dalam organisasi. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan untuk pendapatan yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis, dan keinginan untuk rasa keadilan.
4. Supervisi (*supervision*). Komponen ini berkaitan dengan sejauh mana perhatian, bantuan teknis, dan dorongan ditunjukkan oleh supervisor terdekat terhadap bawahan. Supervisor yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan serta mau memahami kepentingan bawahan memberikan kontribusi positif bagi kepuasan pegawai, dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pegawai.

5. Rekan kerja (*workers*). Rekan kerja juga dapat menjadi sumber kepuasan kerja individual. Hal tersebut berasal dari adanya kesempatan untuk melakukan interaksi satu sama lain. Kelompok kerja merupakan menjadi sumber kepuasan yang lebih tinggi jika pegawai memiliki kesamaan nilai dan sikap. Rekan kerja dalam kelompok kerja menunjuk pada perhatian dan dukungan baik secara teknis maupun sosial ditunjukkan oleh rekan kerja.

#### 2.3.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi 2 bagian yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya (Mangkunegara, 2011).

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi, jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.