

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

WHO (*World Health Organization*) mendefinisikan rumah sakit sebagai bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan komprehensif dalam hal penyembuhan (kuratif) dan pencegahan (preventif) penyakit untuk masyarakat. Sementara itu, menurut Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit diartikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan rumah sakit memainkan peran yang penting dalam menjaga kesehatan masyarakat dan memberikan akses ke layanan kesehatan yang komprehensif.

2.1.2 Tugas Rumah Sakit

Secara umum, tujuan dari rumah sakit adalah untuk menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk merawat dan memulihkan kesehatan pasien. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan (KEMENKES RI No: 983/Menkes/SK/XI/1992).

2.2 Instalasi Gizi

2.2.1 Pengertian Profesi Gizi

Menurut PERMENKES nomor 78 tahun 2013 tentang pedoman pelayanan gizi rumah sakit, Profesi Gizi adalah suatu pekerjaan di bidang gizi yang dilaksanakan berdasarkan suatu keilmuan (*body of knowledge*), memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan yang berjenjang, memiliki kode etik dan bersifat melayani masyarakat.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2019). Sikap karyawan terhadap pekerjaannya dapat bersifat positif yang menunjukkan kepuasan atau negatif yang menandakan ketidakpuasan terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti lingkungan kerja, beban kerja, kompensasi, risiko, dan faktor lainnya.

Meskipun sedikit berbeda sudut pandang, Sikap kerja atau *job satisfaction* adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Afandi. P, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh perbandingan antara kontribusi dan

imbalan yang diterima oleh karyawan berdasarkan pandangan subjektif mereka sendiri.

Sementara itu, Kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Selain itu, kepuasan kerja juga berkaitan dengan rasa memiliki dan loyalitas karyawan terhadap organisasi atau perusahaan karena merupakan ekspresi afektif atau perasaan mereka (Handoko, 2020).

Meskipun ketiga definisi tersebut berbeda sudut pandangnya, ketiganya sebenarnya menggambarkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh pandangan subjektif karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja, serta perbandingan antara kontribusi dan imbalan yang mereka terima.

Sementara itu, Vecchino berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Ini menyiratkan bahwa kepuasan kerja terkait erat dengan proses mental dan perilaku individu, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja dan proses psikologis mereka terhadap pekerjaan mereka. Dengan kata lain, sikap tersebut dapat mempengaruhi baik kinerja maupun proses psikologis karyawan terhadap pekerjaan yang akan di lakukan (Wibowo, 2016).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat digambarkan sebagai cara pandang, sikap, dan tindakan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dinilai dengan membandingkan beban kerja yang diterima dengan imbalan yang diperoleh. Harapan individu tentang kompensasi yang pantas menjadi dasar dari sudut

pandang ini, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan keseluruhannya.

2.3.2. Manfaat Kepuasan Kerja

Menurut Nitisemone (2019) mengemukakan bahwa jika suatu perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja, maka perusahaan tersebut akan memperoleh banyak manfaat, di antaranya sebagai berikut:

1. Pekerjaan akan lebih cepat selesai

Selain manfaat langsung dari penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat, hal ini juga akan berperan penting dalam mengurangi beban kerja (karena selesai tepat waktu tanpa memakan waktu lebih lama).

2. Kerusakan bisa dikurangi

Kerusakan dapat dikurangi dengan tujuan untuk mengurangi pekerjaan yang berisiko, yang dapat membuat karyawan puas dengan pekerjaannya.

3. Ketidakhadiran dapat diminimalkan

Kepuasan kerja karyawan sangat mempengaruhi absensi, dimana jika kepuasan kerja tinggi maka tingkat absensi akan terus menurun karena karyawan termotivasi.

4. Perputaran karyawan dapat diminimalkan

Perputaran karyawan dapat diminimalisir karena karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukannya.

5. Meningkatkan produktivitas kerja

Produktivitas kerja dapat meningkat karena semangat kerja didorong oleh kepuasan kerja yang tinggi di kalangan karyawan (Nitisemone, 2019).

2.3.3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk pegawai.

2. Besaran gaji

Gaji/ Upah merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/ uang yang diterima pegawai menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak

3. Kesempatan promosi

Promosi merupakan kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.

4. Pengawasan yang tepat

Pengawasan merupakan kemampuan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada pegawai, diukur menurut tingkat dimana pengawas menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada pegawai. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai.

5. Hubungan dengan rekan kerja

Rekan kerja merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

6. Keseluruhan pengalaman kerja

Kepuasan yang berasal dari pengalaman yang diperoleh selama bekerja dari perusahaan yang lama sampai saat ini (Robbins & Judge, 2015).

2.3.4. Indikator Kepuasan Kerja

Pengukuran tingkat kepuasan kerja harus dilakukan dengan cara yang obyektif, dengan menganalisis gejala-gejala konkret yang menunjukkan kepuasan kerja yang ada. Ada beberapa indikator kepuasan kerja (Afandi. P, 2018), di antaranya adalah:

1. Pekerjaan

Apakah pekerjaan yang dilakukan seseorang mengandung unsur yang memuaskan.

2. Gaji

Jumlah upah atau gaji yang diterima seseorang sebagai hasil dari pekerjaan yang dilakukan apakah dianggap adil dan sesuai dengan kebutuhan.

3. Promosi

Peluang untuk berkembang dan naik jabatan di dalam pekerjaan.

4. Pengawas

Seseorang yang memberikan instruksi dan arahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

5. Rekan kerja

Hubungan yang baik dengan rekan kerja dan saling membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan.

2.3.5. Teori Kepuasan Kerja

Mengutip teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal dan didasarkan pada Wexley & Yukl (1977) dalam bukunya di halaman 99 (As'ad, 2004). Teori-teori tersebut terdiri dari tiga macam, yaitu :

a. Discrepancy theory

Teori *Discrepancy* yang dikembangkan oleh Porter memaparkan bahwa kepuasan kerja seseorang dapat diukur dengan menghitung perbedaan antara yang seharusnya diinginkan dengan apa yang dirasakan saat ini. Locke, seperti yang dijelaskan dalam (As'ad, 2004), juga memahami bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung pada perbedaan antara harapan dan persepsinya atas kenyataan yang dihasilkan dari pekerjaannya. Jika tidak ada perbedaan antara harapan dan persepsi individu, maka dia akan merasa puas. Bahkan jika terdapat perbedaan, namun dianggap positif, maka individu akan merasa lebih puas. Namun, semakin jauh perbedaannya dari harapan, terutama jika di bawah standar minimum, maka semakin besar ketidakpuasan individu terhadap pekerjaannya.

b. Equity theory

Adams (1963) merumuskan Teori Ekuitas, yang didahului oleh Zaleznik (1958) sebagaimana dikutip dalam (Locke, 1969). Teori ini mengusulkan bahwa kepuasan kerja individu tergantung pada persepsi mereka tentang keadilan dalam situasi tersebut. Persepsi adil atau tidak adil ini berasal dari membandingkan diri

sendiri dengan orang lain dalam posisi yang sama, baik di tempat kerja yang sama atau di tempat lain

c. Two Factor theory

Menurut teori two factor, kepuasan dan ketidakpuasan kerja dianggap sebagai dua hal yang berbeda dan bukan sebagai variabel yang terus menerus. Herzberg, dalam bukunya yang dikutip oleh As'ad (2004), membagi faktor-faktor yang memengaruhi perasaan seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok. Kelompok pertama adalah faktor motivator atau *satisfiers* yang terdiri dari pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab. Kelompok kedua adalah faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan atau *dissatisfiers* yang terdiri dari prosedur kerja, upah atau gaji, dan hubungan antar karyawan atau pegawai (As'ad, 2004).

2.4 Kinerja

2.4.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, seperti yang diungkapkan oleh Maltis dalam (Rafiq, 2019). Handoko (2000:135) mendefinisikan kinerja sebagai suatu proses dimana suatu organisasi mengevaluasi atau menilai hasil kerja seorang pegawai. Di sisi lain, kinerja atau prestasi kerja adalah catatan hasil yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau selama periode aktivitas tertentu.

Sementara itu, Suwatno dan Priansa dalam penelitian Kurniawati (2017) menyatakan bahwa kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan, atau hasil kinerja. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015), kinerja mengacu pada kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi dengan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.4.2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Banyak sumber yang menjelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satunya yang sering digunakan yaitu, teori menurut (Handoko, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi motivasi, kepuasan kerja, stress kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan.

2.4.3. Indikator Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain :

a. Kuantitas Kerja

Kuantitas mengacu pada jumlah yang diproduksi, dinyatakan dalam jumlah unit atau siklus kegiatan yang diselesaikan. Kuantitas adalah ukuran jumlah hasil kerja atau siklus kegiatan yang diselesaikan oleh pegawai, jadi kinerja pegawai dapat diukur dengan jumlah unit/siklus tersebut.

b. Kualitas Kerja

Kualitas kerja dapat digambarkan dengan tingkat hasil kerja karyawan dan kemampuan serta keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

c. Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu sama dengan Manajemen waktu yaitu suatu perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan controlling (pengawasan) produktivitas waktu. Sebab waktu menjadi salah satu sumber daya untuk melakukan pekerjaan dan merupakan sumber daya yang harus dikelola secara efektif maupun efisien.

d. Tingkat Kehadiran

Tingkat kehadiran merupakan suatu kegiatan atau rutinitas untuk mengetahui hadir atau tidaknya pegawai atau karyawan dalam suatu perusahaan atau instansi. Pencatatan absensi pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam pengelolaan sumber daya manusia.

e. Kerja sama.

Kerja sama adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama biasanya terjadi karena orientasi orang-perorangan dengan kelompoknya (di dalam grup) dan kelompok lainnya (di luar grup).

2.5 Penelitian yang relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan

No	Nama/ Tahun	Judul	Jenis	Variabel	Populasi/ Sampel	Hasil
1	(Rindi Mailani & Muhadi, 2016)	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya	Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS.Dr. Soetomo, Vol.2 No.2 Oktober : 183-194	Variabel Bebas (X) : Kepuasan Kerja Variabel Tetap (Y) : Kinerja Karyawan	Seluruh karyawan bagian manajemen RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya yang berjumlah 48 orang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	(Dian Kristianto, 2011)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rsud Tugurejo Semarang)	JURNAL BISNIS STRATEGI 1 Vol. 20 No. 2 Desember 2011	Variabel Bebas (X) : Kepuasan Kerja Variabel Tetap (Y) : Kinerja Karyawan	Target populasi adalah seluruh perawat di RSUD Tugurejo Semarang yang berjumlah 257 orang.	Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.
3	(Desi Indrawati, 2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan	Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan	Variabel Bebas (X) : Kepuasan Kerja	Setiap RS akan diambil responden penelitian	1) kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan.

No	Nama/ Tahun	Judul	Jenis	Variabel	Populasi/ Sampel	Hasil
		Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar	Kewirausahaan Vol. 7, No. 2, Agustus 2013	Variabel Tetap (Y) : Kinerja Karyawan (Y1), Kepuasan Pelanggan(Y2)	sebanyak 10 orang baik untuk karyawan maupun pasiennya, sehingga jumlah sampel keseluruhan menjadi 50 responden untuk karyawan dan 50 responden untuk konsumen (pasien)	2) kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.
4	(Alfiansyah, 2021)	Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Jampangkulon	MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen e-ISSN 2623-2634, Volume 4, Nomor 1, Maret 2021	Variabel Bebas (X) : Kepuasan Kerja(X1), Kompensasi(X2) Variabel Tetap (Y) : Kinerja Karyawan (Y)	Dalam penelitian ini jumlah populasi di persempit dari jumlah seluruh karyawan sebanyak 813 karyawan, dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan	Hasil pengujian secara bersama kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

No	Nama/ Tahun	Judul	Jenis	Variabel	Populasi/ Sampel	Hasil
					menggunakan teknik slovin sehingga populasi menjadi 89 orang.	
5	(Cecep Hidayat & Ferdiansyah, 2011)	Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 2 No. 1 Mei 2011: 379-386	Variabel Bebas (X) : Motivasi Kerja(X2) Variabel Tetap (Y) : Kinerja Karyawan (Y)	Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda yang berjumlah 77 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.