

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Menurut UU RI No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit merupakan tempat yang memberikan layanan kesehatan yang komprehensif kepada individu dengan menyediakan beragam layanan seperti promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan/atau perawatan paliatif. Layanan tersebut meliputi perawatan di rumah sakit (rawat inap), kunjungan ke dokter (rawat jalan), serta penanganan darurat. Fokus utama rumah sakit yakni memastikan bahwa kebutuhan serta harapan pasien terpenuhi ketika mereka mencari penyelesaian untuk masalah kesehatan mereka di sana. Pasien menginginkan layanan yang tersedia secara menyeluruh, responsif dalam memberikan perawatan, serta memberikan kenyamanan dalam menangani keluhan penyakit yang mereka alami.

2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Terkait Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan klasifikasi rumah sakit ada 2 yaitu:

1. Rumah sakit umum merupakan fasilitas medis yang menyediakan layanan kesehatan guna berbagai jenis penyakit serta kebutuhan kesehatan. Klasifikasi Rumah sakit umum didasarkan pada fasilitas serta kapabilitas pelayanannya:

- a) Rumah sakit umum Kelas A yakni jenis rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur minimal sebanyak 250 buah.
 - b) Rumah sakit umum kelas B yakni jenis rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur minimal sebanyak 200 buah.
 - c) Rumah sakit umum kelas C yakni jenis rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur minimal sebanyak 100 buah.
 - d) Rumah sakit umum kelas D yakni jenis rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur minimal sebanyak 50 buah.
2. Rumah sakit khusus merupakan fasilitas medis yang fokus pada satu aspek tertentu dari penyakit atau perawatan, seperti bidang medis, kelompok umur, organ tubuh, jenis penyakit, ataupun kebutuhan khusus lainnya. Mereka dikelompokkan menurut kriteria tersebut untuk memberikan pelayanan yang spesifik dan terfokus:
- a) Rumah sakit kelas A yakni sebuah fasilitas kesehatan yang dikategorikan sebagai kelas A karena memiliki setidaknya 100 tempat tidur.
 - b) Rumah sakit kelas B yakni sebuah lembaga kesehatan yang termasuk dalam kelas B karena memiliki paling tidak 75 tempat tidur.
 - c) Rumah sakit kelas C yakni sebuah institusi kesehatan yang diklasifikasikan sebagai kelas C karena memiliki minimal 25 tempat tidur.

2.2 Internal Service Quality

2.2.1 Pengertian Internal Service Quality

Internal service quality ataupun kualitas layanan internal pada suatu organisasi merujuk pada usaha organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada karyawan-karyawannya. Pelayanan yang memuaskan terhadap karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan eksternal atau konsumen. Menurut (Izza, Setianto and Dhamanti 2021) *internal service quality* dapat dijelaskan sebagai kemampuan operasional yang melibatkan penggunaan strategi-strategi tertentu dalam rangka memberikan serangkaian pelayanan di dalam institusi. Pelayanan internal ini diselenggarakan oleh manajemen bagi para karyawan ataupun unit institusi yang sudah terbukti mampu, efektif, serta sukses dalam memberikan layanan kepada pihak luar. Kualitas layanan internal mencerminkan kemampuan sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan internal kepada para karyawan dengan tujuan mengoptimalkan kepuasan mereka, yang pada gilirannya mampu memengaruhi kepuasan pelanggan ataupun konsumen.

2.2.2 Komponen Internal Service Quality

Komponen *internal service quality* dipergunakan supaya mengukur kualitas pelayanan internal di sebuah organisasi. Menurut Izza, Setianto and Dhamanti, 2021) komponen pada *internal service quality* yakni sebagaimana berikut:

1. *Tools*

Peralatan yang tersedia disuatu organisasi untuk kepentingan dari karyawan diharuskan selaras dengan pekerjaan yang ada dan membuat karyawan mampu melakukan pekerjaan secara optimal. Alat dapat menunjuk pada pentingnya sumber daya karyawan yang terkait dengan aspek instrinsik motivasi. Fasilitas dan ketersediaan alat – alat untuk karyawan oleh organisasi sangat penting. Fasilitas dan alat tersebut termasuk system informasi dan informasi. Kualitas dan peningkatan alat – alat untuk bekerja dapat mengarah pada peningkatan kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan.

2. *Policies and Procedures*

Kebijakan dan peraturan yang ada di suatu organisasi untuk membentuk kedisiplinan karyawan. Selain itu, di suatu organisasi perlu adanya produser kerja untuk mendukung layanan kepada konsumen.

3. *Teamwork*

Kerjasama tim didalam sebuah organisasi sangat penting dilangsungkan supaya tidak terjadi kesalahan saat komunikasi yang mampu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Organisasi maupun karyawan harus dapat menciptakan atmosfer kerja yang baik sehingga akan membuat karyawan merasa nyaman berada ditempat kerja.

4. *Management Support*

Management Support merupakan dukungan dari atasan terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen. Dalam sebuah perusahaan, pentingnya dukungan dari pimpinan sangatlah besar agar

karyawan merasa dihargai dan memiliki peran yang penting dalam lingkungan kerja.

5. *Goal Alignment*

Sasaran kerja merupakan tujuan dari organisasi yang di capai untuk memenuhi target dan organisasi. Sasaran kerja perlu ada dan diterapkan di setiap organisasi untuk dapat menjalankan layanan kepada konsumen.

6. *Effective Training*

Pelatihan karyawan di sebuah organisasi sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas diri dari seorang karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan atau pelayanan yang dilakukan pada saat bekerja karyawan dapat dilatih tentang metode keterampilan dalam memberikan pelayanan secara efektif, spesifik, tepat waktu pelatihan dalam berkomunikasi, serta sikap saat sedang bekerja. Sedangkan pelatihan di luar jam kerja adalah seperti melanjutkan studi untuk menunjang pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi maupun karyawan itu sendiri. Pelatihan itu berkontribusi pada efektivitas organisasi. Fasilitas belajar yang baik dan budaya belajar membantu karyawan untuk meningkatkan kualitas layanannya baik secara internal maupun eksternal.

7. *Communication*

Komunikasi di sebuah organisasi baik secara vertical maupun horizontal penting dilakukan karena untuk mengurangi terjadinya kesalahan pada saat memberikan layanan kepada konsumen. Komunikasi secara vertical yaitu komunikasi bawahan kepada atasan atau sebaliknya. Sedangkan komunikasi

horizontal adalah komunikasi antar karyawan untuk melakukan layanan kepada konsumen.

8. *Reward and Recognition*

Pemberian apresiasi dan pengakuan kepada karyawan haruslah seimbang dengan kontribusi yang telah mereka berikan dalam pekerjaannya. Ini bisa berupa kompensasi finansial seperti gaji dan insentif, serta penghargaan formal dan pengakuan atas prestasi kerja yang luar biasa. Dengan cara ini, karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

2.3 Karakteristik Individu

Ciri-ciri personalitas individu adalah tanda unik yang mencerminkan perbedaan seseorang dalam motivasi, inisiatif, kemampuan menyelesaikan tugas dengan penuh ketekunan, dan kemampuan memecahkan masalah. Mereka juga mencakup kemampuan untuk menanggapi perubahan yang terkait dengan lingkungan dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kinerja individu.

2.3.1 Jenis Kelamin

Karyawan laki-laki seringkali merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka karena mereka merasa memiliki tanggung jawab besar terhadap keluarga mereka. Tekanan dari keluarga, seperti ekspektasi untuk memberikan dukungan finansial dan peran sebagai tulang punggung keluarga, dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam pekerjaan.

2.3.2 Usia

Usia adalah faktor demografi yang dapat memengaruhi seseorang individu dalam berperilaku. Terdapat banyak studi yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja yang menghasilkan kerja untuk pegawai profesional cenderung meningkat dengan bertambahnya usia (Farla, 2016). Pegawai yang lebih muda memiliki harapan kerja yang tinggi, sementara pegawai yang lebih tua cenderung memiliki ekspektasi yang lebih rendah terhadap kepuasan kerja.

2.3.3 Masa Kerja

Masa kerja merupakan periode waktu seseorang bekerja di suatu perusahaan (Robbins *et al.*, 2013). Kepuasan kerja dengan pengalaman kerja saling berkaitan positif. Semakin bertambah masa kerja seorang karyawan di suatu perusahaan, semakin besar kepuasannya terhadap pekerjaannya. Ini disebabkan karena karyawan menjadi semakin akrab dengan tugas-tugasnya dan merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang ada (Farla, 2016).

2.3.4 Tingkat Pendidikan

Jenjang pendidikan yang cukup tinggi menuntut kepuasan karyawan yang cukup tinggi pula. Terutama dalam sistem gaji serta sistem kompensasi. Apabila persepsi karyawan akan pendidikannya tinggi, maka besar kemungkinan karyawan tersebut akan menuntut sistem penggajian dan sistem kompensasi yang tinggi pula karena menurutnya hal tersebut sesuai dengan tingkat pendidikannya.

2.3.5 Status Pernikahan

Karyawan yang sudah menikah memiliki tingkat absensi yang lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang belum menikah. Pernikahan menyebabkan

meningkatnya tanggungjawab seseorang. Kondisi ini pada akhirnya membuat karyawan yang sudah berkeluarga melihat pekerjaannya lebih bernilai dan penting sehingga berpengaruh terhadap keputusan pindah kerja.

2.4 Kepuasan Kerja

2.4.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pekerja. Seorang pekerja yang merasa puas dalam pekerjaannya akan membawa dampak yang positif dalam banyak hal, salah satunya adalah menurunnya keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Menurut (Prastika, 2019) kepuasan kerja adalah hasil dari seorang pekerja yang menjelaskan sifat khas pekerjaannya berdasarkan dimensi referensial tertentu.

Situasi kerja tertentu mempengaruhi kepuasan kerja melibatkan banyak faktor lain, seperti perbandingan pekerjaan baik / buruk, perbandingan dengan kolega, seberapa kompeten seseorang, dan pengalaman kerja sebelumnya yang dimiliki oleh seorang pekerja. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Sebaliknya, seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

2.4.2 Dampak Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan di sebuah organisasi berpengaruh terhadap motivasi kerja, seperti yang dikatakan oleh (Hasibuan Malayu, 2017) bahwa seseorang akan bekerja penuh semangat apabila kepuasan dapat diperoleh dari pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan,

dan prestasi kerja dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung akan melakukan penghindaran diri dari situasi pekerjaan, baik berupa fisik maupun psikologis. Kepuasan kerja karyawan di suatu organisasi harus diperhatikan agar tidak terjadi dampak yang merugikan terhadap organisasi.

2.4.3 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja

Faktor – faktor kepuasan kerja menurut (Smith, et al 1969) adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan yang menerima pekerjaan dengan baik dan tertarik dengan pekerjaan tersebut, serta memiliki kesempatan untuk belajar, memiliki tantangan dalam pekerjaan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Karakteristik pekerjaan dari kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja.

2. Promosi kerja

Kesempatan promosi merupakan kesempatan karyawan untuk maju dan memperoleh jabatan yang lebih tinggi di dalam sebuah organisasi.

3. Gaji

Sejumlah upah atau kompensasi yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari manajemen memandang kontribusi yang mereka berikan terhadap organisasi.

4. Supervisi

Kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Kemampuan atasan untuk dapat memahami dan peduli terhadap karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Selain itu partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan juga dapat menyebabkan karyawan merasa dibutuhkan di tempat kerja.

5. Rekan kerja

Rekan kerja mampu secara teknis dan mendukung secara social. Sebuah kelompok memiliki sifat saling ketergantungan antar anggota untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, adanya kerjasama yang baik antar karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Sikap dan perilaku rekan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan karyawan karena karyawan tersebut bekerja dengan anggota lain dalam organisasi sehingga dibutuhkan hubungan sosial yang baik.

2.5 Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan dijelaskan sebagaimana kondisi emosional yang positif yang timbul karena pengakuan terhadap prestasi seorang karyawan di dalam organisasi. Meskipun seorang karyawan mungkin merasa puas dengan beberapa aspek pekerjaannya, ada kemungkinan dia merasa tidak puas dengan aspek lainnya. Dengan kata lain, gabungan perasaan seorang karyawan pada berbagai aspek pekerjaannya dapat disebut sebagai kepuasan kerja secara keseluruhan.

Menurut (Heathfield, 2019) kepuasan karyawan merujuk pada istilah yang dipergunakan supaya mengilustrasikan apakah karyawan merasa senang serta puas dengan keadaan serta kebutuhan mereka yang terpenuhi di lingkungan kerja. Banyak penelitian menegaskan bahwa kepuasan karyawan berperan dalam memotivasi mereka, mencapai tujuan, dan meningkatkan moral di tempat kerja. Salah satu poin penting terkait kepuasan karyawan yakni bahwasanya karyawan yang merasa puas akan melaksanakan tugas mereka dengan baik dan memberikan kontribusi yang diperlukan bagi kesuksesan perusahaan.