

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen

Kata “manajemen” merupakan serapan dari kata “management” yang berasal dari Bahasa Inggris. Kata “management” sendiri berasal dari kata kerja “to manage” yang artinya mengatur atau mengurus. (Andriani et al., 2022). Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu *man, money, methode, machines, materials dan market*. Manajemen Adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efesien yang bersifat massif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. (Ramadahani, 2023)

Menurut GR Terry (2014) menjelaskan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: Perencanaan, Pengorganisasian, Penggiatan dan Pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang

telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. (Manik, 2020)

Sondang P. Siagian dalam (Elvis et al., 2023:2) mengartikan manajemen adalah kemampuan atau ketrampilan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam rangkan pencapaian tujuan. Manajer pada umumnya mempunyai kegiatan antara lain: Planning, organizing, staffing, directing, dan controlling, hal ini pun dapat kita kenali sebagai proses manajemen, fungsi manajemen bahkan unsur manajemen.

Berdasarkan definisi definisi manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang sama. Dengan memakai fungsi manajemen sebagai proses tindakan untuk mencapai tujuan bersama dengan memanfaatkan atau mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerja sama

b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2003) dalam (Kasnaey K 2015:2) Menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia Adalah Pendaya gunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu/anggota organisasi, atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efesien membantu terwujudnya tujuan Perusahaan, karyawan dan Masyarakat.

Berdasarkan kajian hasil Hasibuan (2003) menekankan sebuah pemahaman bahwa MSDM nya sebagai sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja. Dikatakan sebagai ilmu karena merupakan kajian dan analisis pemikiran mengenai cara menggerakkan agar produktif, dan dikatakan sebagai seni disebabkan menggerakkan manusia memerlukan pendekatan- pendekatan yang melibatkan perasaan agar orang-orang bekerja tanpa merasah adanya keterpaksaan dan kesadaran diri. MSDM bukan hanya menekankan pada bagaimana seorang manajer menggali dan mengetahui potensi yang dimiliki anggota organisasinya, tetapi diperlukan seni dalam mengarahkan anggota organisasi agar bisa bekerja sama secara efisien, dengan cara mendesain sebuah formulasi agar anggota organisasi dapat mengeluarkan semua potensi yang dimiliki. (Kasnaeny K, 2015)

Menurut Purwanto et.al (2024:1) Manajemen sumber daya manusia Adalah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional, sebuah organisasi atau Perusahaan. Selanjut nya menurut Rifai (2005) adanya manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga bisa berfungsi secara efektif, produktif, serta efisien untuk mencapai tujuan Perusahaan. (Purwanto et al., 2024).

MSDM Adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi Perusahaan, MSDM merupakan hal-hal yang mencakup tentang pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri. (Amelia et al., 2022)

c. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun komponen tersebut dapat dibedakan menjadi tiga hal diantaranya menurut Febriansah et.al (2018):

- 1) Pengusaha. Pengusaha Adalah setiap individu atau kelompok yang menginvestasikan modalnya untuk mendapatkan pendapatan (income) dan besarnya pendapatan tersebut tidak stabil atau tidak tertentu. Hal tersebut sebanding dengan laba yang dicapai Perusahaan tersebut.
- 2) Karyawan. Dalam manajemen sumber daya manusia karyawan atau staff atau worker adalah inti utama dari sebuah Perusahaan. Karyawan merupakan kekayaan utama suatu Perusahaan, karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu Perusahaan. Karyawan Adalah penjual jasa yaitu pikiran dan tenaganya dengan imbalan yang telah ditetapkan sebelum dia bekerja.

- 3) pemimpin dan manajer. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki wewenang dan menggunakannya untuk mengarahkan, memerintahkan, mengontrol orang lain dan juga secara langsung bertanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang tersebut dalam mencapai tujuan bersama.

d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Sutrisno (2015)

Tujuan MSDM meliputi:

- 1) Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- 2) Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- 3) Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- 4) Memberi dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.

- 5) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 6) Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- 7) Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan kadangkala terbentuk oleh suatu perasaan yang tidak puas dan puas atas hasil yang telah dirasakan atas harapan yang diinginkan. Sangatlah perlu untuk mengukur Tingkat kepuasan karena dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan seseorang

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2013:75) definisi kepuasan adalah: Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Paul dan Olson (2014) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya, jika harapan kinerja sebelum membeli maka konsumen mengalami kepuasan.

Kepuasan pasien Adalah seseorang yang menerima atau membutuhkan layanan Kesehatan atau perawatan medis, bisa berarti individu yang memerlukan perawatan dan pengobatan dari tenaga Kesehatan profesional.

Kepuasan pasien merupakan keluaran “outcome” layanan Kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk

menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan. (Soumokil et al., 2021)

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk menggunakan Kembali jasa pelayanan rumah sakit akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya juga lampau waktu memakai jasa yang sama dalam menerima pelayanan (Hastuti & Milla, 2016).

Kepuasan pasien dapat dilihat dari hak-hak Setiap manusia yang memiliki hak dasar untuk kesehatan yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun, hak tersebut sangat berharga bagi setiap orang. Yang sebagaimana disampaikan dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pada pasal 5 angka (1) “setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan”, angka (2) “setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau” dan pada angka (3) “setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya”. Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009.

b. Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2016), beberapa metode yang digunakan Perusahaan untuk memantau kepuasan pelanggan, diantara adalah:

- a. System keluhan dan saran memberikan kesempatan bagi pelanggan mengenai produk/jasa. Metode ini bersifat pasif sehingga agak sulit mendapatkan Gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya, bisa saja pelanggan beralih kepada tersebut. Upaya mendapatkan saran dari pelanggan juga sulit diwujudkan terlebih bila Perusahaan tidak memberikan timbal balik yang memadai kepada pelanggan yang telah berusah payah berpikir menyumbangkan ide untuk Perusahaan.
- b. Survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan koesioner, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survey Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa Perusahaan menaruh perhatian kepada pelanggannya.
- c. Indikator Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2014), dalam penentuan kepuasan konsumen ada 5 indikator yang harus diperhatikan oleh Perusahaan, antara lain:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang ini akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai Tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas dalam pelayanan publik memiliki signifikansi yang besar karena mencerminkan sejauh mana pengalaman individu atau masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan mereka ketika menerima pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada pengalaman saat pelayanan tersebut diberikan.

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk meningkatkan komitmen, kesadaran, dan keterampilan individu, khususnya mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas pelayanan sudah baik, namun jika pelaksanaannya oleh individu dan alat-alat yang digunakan tidak dijalankan dengan benar, maka harapan akan kualitas pelayanan yang diinginkan tidak akan tercapai.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:164) “kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa kesehatan adalah kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan individu untuk hidup secara produktif secara sosial dan ekonomis.

Dalam mengukur kualitas pelayanan suatu jasa pelayanan atau

instansi memerlukan indikator untuk menentukan kualitas pelayanan tersebut bermutu sesuai harapan penerima jasa layanan, seperti yang di jelaskan menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) ada lima dimensi menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*; ini mencerminkan pada aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, personil, dan kemudahan dalam proses pelayanan.
- b. *Realibility*; ini berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.
- c. *Responsiveness*; ini mengacu pada kemampuan pelayanan untuk merespons dengan cepat, membantu pelanggan, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
- d. *Assurance*; ini berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan.
- e. *Emphathy*; ini menyoroti perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, menunjukkan pemahaman dan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan mereka.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu acuan dalam menganalisa suatu penelitian yang dapat dijadikan sebagai pembanding dan sebagai bahan pertimbangan serta acuan dalam penelitian terdahulu. Melalui penelitian terdahulu, peneliti dapat memahami arah kajian yang telah dilakukan sebelumnya, menemukan celah penelitian, serta menghindari duplikasi terhadap penelitian yang sudah ada.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang saya jadikan acuan diantaranya:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Metode Analisis	Kesimpulan
1.	Nur Jannah (2024)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas watampon e kabupaten bone	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Adalah kuesioner.	Teknik analisis data dilakukan dengan analisis statistic deskriptif dan SPSS 26.0	Hasil penelitian ini menunjukkan Bukti langsung (tangile) memiliki pengaruh negative terhadap kepuasan pasien, kehandalan (reliability) tidak memberikan kontribusi yang

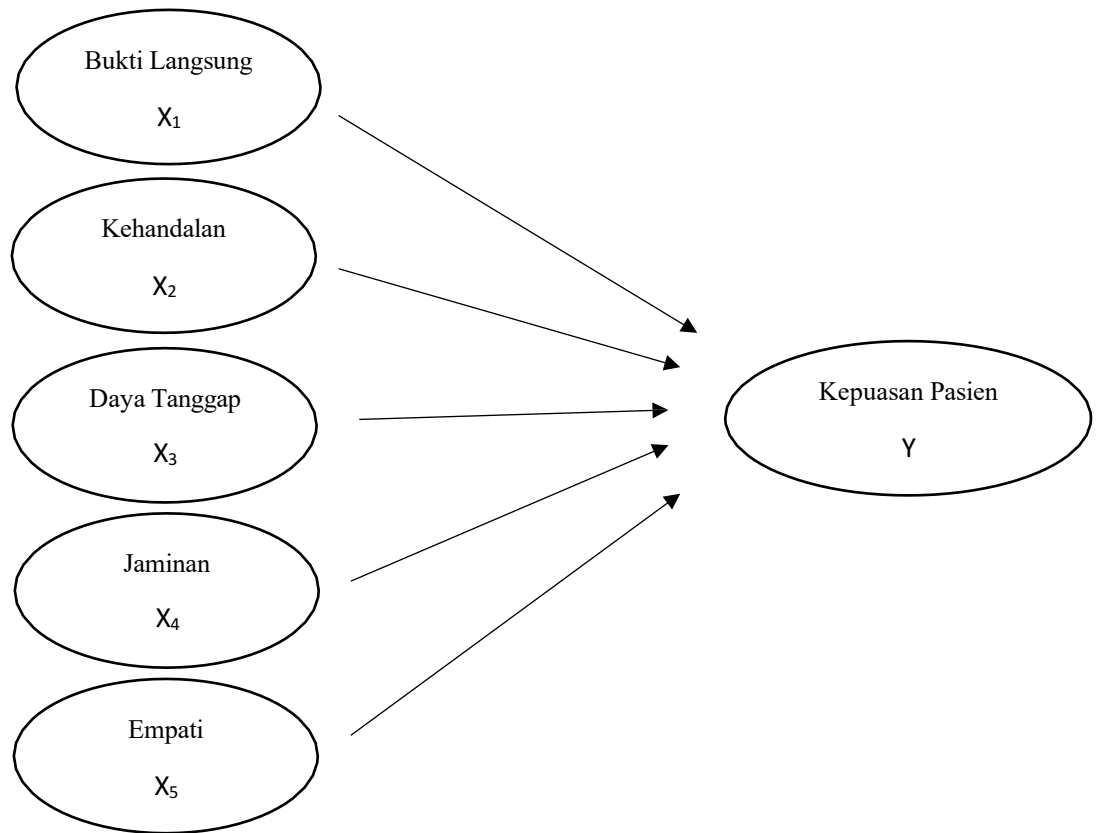
					signifikan terhadap kepuasan pasien, Daya Tanggap (Responsivines) tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien, Jaminan (assurance) mengidentifikas i bahwa kepercayaan dan keamanan yang diberikan puskesmas tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, Empati (emphaty) memiliki dampak positif yang lebih kuat terhadap kepuasan
--	--	--	--	--	---

					pasien, meskipun tidak cukup signifikan secara statistic dalam sampel
2.	Wahyudi Istiono (2017)	Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan	Variabel yang di gunakan dalam penelitian analitik kuantitatif	Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah karakteristik responden	Distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Di lihat dari setiap dimensi masih ada kategori tidak puas pada dimensi assurance khususnya item pasien yakni akan kemampuan petugas.
3.	Sapmaya ma ulan (2018)	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di	Kepuasan pasien (X) pelayanan (Y)	Analisis data yang digunakan adalah sesi wawancara	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas bandar lampung sudah memberikan

		Puskesmas bandar lampung			kepuasan kepada pasien optimal.
--	--	--------------------------------	--	--	---------------------------------------

C. Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut sugiyono (2018), kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variable yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*realibility*), dan tanggap (*responsivencess*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien dengan memicu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka konseptual penelitian ini merupakan variable bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, dan empati yang mempengaruhi kepuasan pasien pada kualitas pelayanan puseskesmas. Berdasarkan latar belakang masalah, fenomena yang ditemukan, dan tinjauan Pustaka yang didapatkan oleh peneliti, maka dapat disusun kerangka pemikiran penelitian ini seperti yang disajikan pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelum nya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. *Realibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.