

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kinerja Pegawai

1. Definisi Kinerja

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal. Menurut Mangkunegara (2002:67) dalam Pasolong (2010:176) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Tidak jauh berbeda, Siagian (1995:227) mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

Prawirosentono dalam Pasolong (2007:176) lebih cenderung menggunakan kata *performance* dalam menyebut kata kinerja. Menurutnya *performance* atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berbagai pendapat di atas dapat menggambarkan bahwa kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu ;

a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d) Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e) Kreatifitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

f) Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

g) Inisiatif (*initiative*)

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mahmudi (2005:21), yaitu :

- a) Faktor personal (Individu), meliputi : Pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b) Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan atau *team leader*.
- c) Faktor *team*, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim.
- d) Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

Sedangkan menurut Harbani Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a) Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c) Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d) Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e) Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f) Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- g) Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Dari pendapat-pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu :

- a) Faktor individu, meliputi kemampuan, kreatifitas, inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.
- b) Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- c) Faktor sosial, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim, serta keamanan.

3. Indikator Kinerja Pegawai :

Menurut Keban(2004:109) dalam Pasolong (2010:184) pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai. Salah satunya indikator kinerja pegawai Fadel (2009:195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

a) Pemahaman atas tupoksi

Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

b) Inovasi

Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikannya pada rekan kerja tentang pekerjaan.

c) Kecepatan kerja

Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.

d) Keakuratan kerja

Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang

e) Kerjasama

Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

Selain pendapat para ahli, pemerintah memiliki indikator kinerja pegawai yaitu dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS. Indikator tersebut adalah :

- a) Kesetiaan, yaitu tekad dan kesanggupan untuk menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggungjawab.
- b) Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.
- c) Tanggungjawab, yaitu kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani menanggung resiko atas keputusan yang telah diambil.
- d) Ketaatan, yaitu kesanggupan pegawai untuk menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku.
- e) Kejujuran, yaitu ketulusan hati pegawai dalam melaksanakan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diembannya.
- f) Kerjasama, yaitu kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam melakukan tugasnya.
- g) Prakarsa, yaitu kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan langkah-langkah atau melaksanakan semua tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.
- h) Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain sehingga dapat diarahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.

Menurut T.R. Michel dalam Rizky (2001:15) indikator kinerja meliputi :

- a) Kualitas pelayanan (*Quality of work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
- b) Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
- c) Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
- d) Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
- e) Inisiatif (*Intiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Pemaparan dari beberapa teori di atas dan membandingkan kondisi lapangan maka penelitian ini akan menggunakan teori dari T.R Michael untuk mengukur kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan unsur-unsur yang terkandung dalam setiap indikator ini dianggap mampu menggambarkan kinerja pegawai yang ada di RSUD Abdoel Moelok secara maksimal.

B. Tinjauan Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan Pasien

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tentunya memiliki beberapa tujuan, salah satunya adalah memberikan rasa puas kepada masyarakat. Menurut Lukman (2000:119) dalam Pasolong (2010:144), kepuasan adalah sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja berada dibawah harapan pelanggan, maka rasa kecewa dan tidak puas akan dirasakan oleh pelanggan. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Selain merasa puas, terdapat kondisi dimana kinerja yang diberikan jauh melebihi harapan pelanggan, ketika hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa sangat puas dan akan membentuk suatu keterikatan dimana pelanggan akan mempunyai rasa setia yang lebih lama.

Dampak lain yang ditimbulkan ketika pelanggan merasa puas adalah pelanggan akan kurang *sensitive* terhadap harga yang akan dibayarkan untuk pelayanan yang mereka terima dan akan berkomentar baik tentang perusahaan itu sehingga dapat meningkatkan *brand imej* perusahaan tersebut. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa puas merupakan suatu bentuk perasaan di dalam diri seseorang

yang berupa suka cita, senang, dan kenyamanan yang terjadi karena apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan minimal sesuai atau melebihi harapan.

Sebagai organisasi yang melayani masyarakat, kepuasan konsumen yang dalam hal ini disebut pasien tentu harus diutamakan. Menurut Rangkuti (2003:22) kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Ahli lain memberikan pendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang/kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi/produk yang dirasakan dari yang diharapkan (Kotler,2000:42).Konsumen rumah sakit disebut dengan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga pasien. (<http://kamuskeehatan.com> diakses pada 19 oktober 2012).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas secara individu karena terpenuhinya harapan atau keinginannya dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Rasa puas akan muncul ketika kinerja yang dirasakan minimal sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Sebaliknya ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diterimanya berada dibawah harapan pasien. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah suatu perasaansenang atau kecewa yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan kualitas pelayanan kesehatan yang didapat dengan harapannya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Terdapat berbagai pendapat tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Kotler (2000:38), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah : (1) Prilaku petugas, (2) Harga pelayanan, (3) kondisi lingkungan, (4) Promosi atau iklan yang berlebihan, (5) Pelayanan yang diberikan.

Menurut Moison, Walter and White dalam Haryanti (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (klinis, <http://wordpress.com>) yaitu :

a) Karakteristik Produk

Produk yang dimaksud dalam penulisan ini merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik, antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan, beserta kelengkapannya.

b) Harga

Harga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Harga juga merupakan aspek terpenting dalam penentuan kualitas.

c) Pelayanan

Yaitu segala sesuatu yang harus didapatkan pasien seperti pelayanan yang ramah dari petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan, dan sebagainya. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun oranglain yang berkunjung di

rumah sakit. Kesan pertama biasanya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

d) Lokasi

Meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Lokasi merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan pasien dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat dengan pusat perkotaan atau mudah dijangkau dari tempat tinggal maka akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

e) Fasilitas

Kelengkapan fasilitas rumah sakit yang meliputi sarana dan prasarana turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya ruang kamar rawat inap, ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir. Walaupun bisa dikatakan bukan merupakan faktor yang vital dalam mempengaruhi kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas yang dimiliki rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik minat konsumen.

f) *Image*

Image merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien, dimana biasanya pasien akan memilih rumah sakit yang memiliki citra, reputasi dan kepedulian yang baik.

g) Desain visual

Desain visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen karena tata ruang dan dekorasi rumah sakit akan ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit.

h) Suasana

Meliputi keamanan, keakraban, dan tata lampu. Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu suasana yang baik akan membuat orang lain yang akan mengunjungi pasien pun akan merasa nyaman.

i) Komunikasi

Yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien.

3. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004, untuk mengukur kepuasan masyarakat, ada 14 unsur yang diletakan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, unsur-unsur tersebut adalah ;

a) Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan meliputi kesederhanaan alur pelayanan serta kesederhanaan pelayanan yang tentunya diimbangi kualitas pelayanan yang baik. Hal ini akan memberikan kemudahan kepada pasien dalam rangka mendapatkan perawatan serta pengobatan.

b) Persyaratan pelayanan.

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang harus diberikan oleh rumah sakit.

c) Kejelasan petugas pelayanan.

Keberadaan dan kepastian petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Kejelasan lain juga meliputi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab petugas rumah sakit.

d) Kedisiplinan petugas pelayanan.

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku sehingga tidak ada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan dikarenakan petugas rumah sakit telah selesai bertugas sebelum waktu yang ditetapkan.

e) Tanggungjawab petugas pelayanan.

Kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan kesehatan oleh petugas rumah sakit sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.

f) Kemampuan petugas pelayanan.

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terjadi atau meminimalisir dampak buruk yang diakibatkan pelayanan yang tidak sesuai.

g) Kecepatan pelayanan.

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat mengetahui kapan bisa kembali ke rumah atau sampai berapa lama harus mendapatkan perawatan.

h) Keadilan mendapatkan pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status sosial ekonomi masyarakat yang dilayani. Petugas rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sama kepada setiap pasien yang datang.

i) Kesopanan dan keramahan petugas.

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan keramahan serta saling menghargai dan menghormati.

j) Kewajaran biaya pelayanan.

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan. Umumnya masyarakat yang datang ke RSUDAM adalah masyarakat golongan menengah kebawah karena berbagai kemudahan yang berasal dari kebijakan pemerintah yang memperingan biaya pengobatan.

k) Kepastian biaya pelayanan.

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan oleh pihak RSUDAM dengan tidak disertai pungutan lain yang tidak tercantum dalam kuitansi pembayaran.

l) Kepastian jadwal pelayanan.

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau kesepakatan dengan pasien.

m) Kenyamanan lingkungan.

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n) Keamanan pelayanan.

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat dapat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006,107) untuk mengukur kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut :

1. Keberadaan Pelayanan(*Availability of service*)

Merupakan tingkatan dimana pasien mendapatkan kontak langsung dengan pemberi jasa yang bertugas.

2. Ketanggapan Pelayanan(*Responsiveness of service*)

Merupakan tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pasien.

3. Jangka waktu pelayanan(*Timeliness of service*)

Merupakan tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangka waktu sesuai dengan perjanjian.

4. Profesionalisme pelayanan(*Profesionalism of service*)

Merupakan tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan prilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pasien.

Dari penjelasan di atas, indikator digunakan sebagai standar pengukuran data kepuasan pasien, data dapat diperoleh dari pengukuran secara kualitatif maupun kuantitatif atas pendapat masyarakat. Penelitian ini akan menggunakan indikator dari

teori Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006,107), yaitu; Keberadaan Pelayanan(*Availability of service*), Ketanggapan Pelayanan(*Responsiveness of service*), Jangka Waktu Pelayanan(*Timeliness of service*), Profesionalisme pelayanan(*Profesionalism of service*). Hal ini dikarenakan setiap indikator dalam teori ini dianggap mampu menggambarkan kepuasan pasien di RSUD Abdoel Moeloek secara maksimal.

C . Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan

Konsep kinerja pada dasarnya dilihat dari beragam segi, antara lain kinerja pegawai dan kinerja organisasi, kinerja keuangan, kinerja kebijakan. Konsep kinerja ini saling berhubungan antara satu kinerja dengan kinerja yang lainnya, namun pada umumnya yang memiliki hubungan paling erat adalah kinerja organisasi dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi mencakup hasil keseluruhan, sedangkan kinerja pegawai merupakan hasil kerja perseorangan dalam melakukan suatu pekerjaan. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi karena yang menggerakkan organisasi adalah pegawai.

Menurut Mangkunegara (2009:9), definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika

tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich: 1994).(<http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu/>).

Dalam KEPMENPAN No. 25 tahun 2004, kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pendapat ini mengemukakan adanya hubungan antara kinerja dengan kepuasan masyarakat khususnya pasien sebagai objek dari pelayanan kesehatan dari pemerintah.

Kepuasan masyarakat menurut Oliver (Tjiptono, 2000:90), adalah evaluasi purnabeli di mana persepsi terhadap kinerja alternatif suatu produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Dengan demikian pelanggan/masyarakat dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a) Jika pelayanan dibawah harapan, maka seseorang/pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas
- b) Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas
- c) Jika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang.

Menurut Dwiyanto (2006:47) dalam Pasolong (2010,47), penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu apakah dapat memenuhi harapan atau dan

memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mempunyai hubungan keterkaitan dengan kepuasan pelanggan yaitu kinerja merupakan salah satu ukuran keberhasilan suatu organisasi, dan sebagai organisasi pelayanan publik, penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa, sehingga dapat dijadikan dasar acuan teori untuk melakukan penelitian ini.

D. Kerangka Pikir

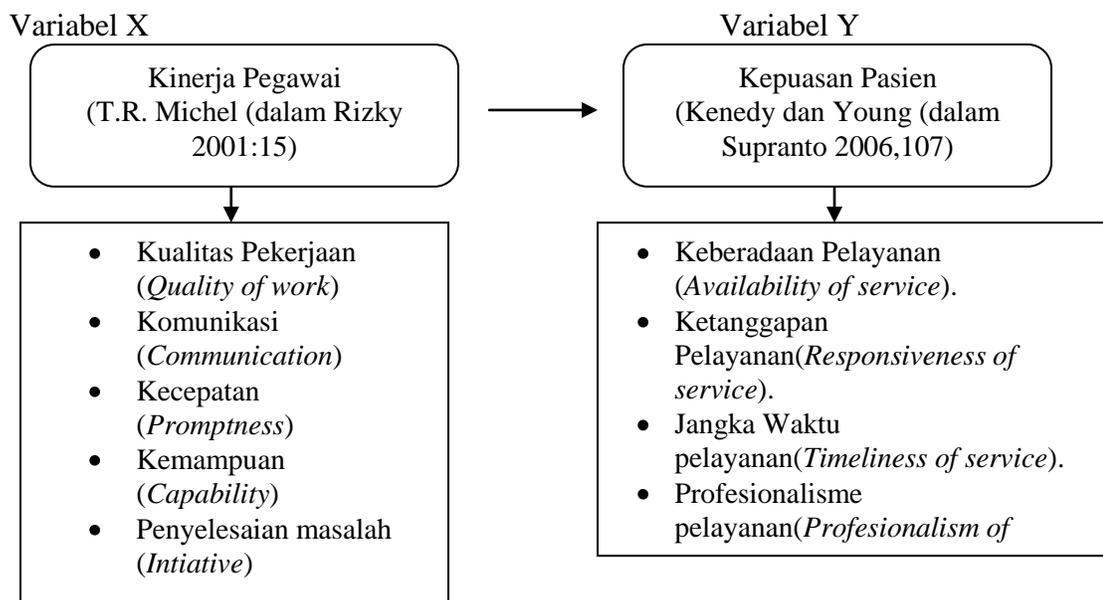
Penelitian tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien tentunya harus didasarkan kepada kerangka berpikir untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu apakah dapat memenuhi harapan atau dan memuaskan pengguna jasa, hal ini dikemukakan oleh AgusDwiyanto (2006:47) dalam Pasolong (2010,47).

KEPMENPAN No. 25 tahun 2004, menjelaskan bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik Dengan melakukan penilaian terhadap

kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis

Kedua pendapat diatas mengemukakan adanya hubungan antara kinerja dengan kepuasan masyarakat khususnya pasien sebagai objek dari pelayanan kesehatan dari pemerintah. Dengan demikian pelanggan/masyarakat dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a) Jika pelayanan dibawah harapan, maka seseorang/pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas
- b) Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas
- c) Jika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang.



Bagan1. Kerangka Pikir

Bagan 1 menggambarkan hubungan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien. Pendapat dari AgusDwiyanto (2006:47) dalam Pasolong (2010,47) diatas mengemukakan adanya hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien, terlebih untuk organisasi pelayanan publik. Teori ini kemudian diturunkan menjadi dua variabel yaitu variabel kinerja pegawai (X) dan kepuasan pasien (Y). kinerja pegawai akan menggunakan indikator kinerja pegawai seperti yang dikemukakan oleh T.R. Michel (2001:15) dalam Rizky (2001,15), yang meliputi :

1. Kualitas pekerjaan (*Quality of work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
2. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik.
3. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
4. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam bekerja semaksimal mungkin.
5. Inisiatif (*Intiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Unsur kinerja pegawai kemudian dihubungkan dengan kepuasan pasien yang didapatkan dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan pasien dari Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006,107) yakni sebagai berikut :

1. Keberadaan Pelayanan(*Availability of service*)

Merupakan tingkatan dimana pasien mendapatkan kontak langsung dengan pemberi jasa yang bertugas.

2. Ketanggapan Pelayanan(*Responsiveness of service*)

Merupakan tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pasien.

3. Jangka Waktu Pelayanan(*Timeliness of service*)

Merupakan tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangka waktu sesuai dengan perjanjian.

4. Profesionalisme pelayanan(*Professionalism of service*)

Merupakan tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pasien.

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, kajian teori serta kerangka pikir diatas, maka penulis mendapatkan hipotesis yaitu sebagai berikut :

Ha : Ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien asuransi kesehatan PT. ASKES.

Ho : Tidak ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien asuransi kesehatan PT. ASKES.