

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan**

##### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan seseorang dengan perasaan bahagia, dan gembira karena keinginan hati sudah terpenuhi Scheuar et al (2018) mengatakan kepuasan ialah suatu kondisi yang dirasakan seseorang sebagai akibat membandingkan penampilan dan hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perbedaan tingkat kompensasi atau bisa disebut seperti hadiah diterima kader. Masyarakat puas dengan pekerjaan menunjukkan sikap yang positif dengan pekerjaan, dan mereka yang memiliki rasa tidak puas menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan. Kepuasan ialah bagian integral dan menyeluruh dari jaminan mutu pelayanan kesehatan.

Survei kepuasan adalah penting karena harus dilakukan bersamaan dengan aspek lain dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan juga sangat subjektif. Kepuasan kerja sebagai reaksi emosional seseorang terhadap kondisi dan kondisi kerja. Setelah membandingkan apa yang diharapkan manajer dari pekerjaannya dan apa yang sebenarnya dia dapatkan dari pekerjaannya, dia merasa puas dengan pekerjaan itu (Tobing, 2013).

Karena kepuasan bersifat individual, kepuasan dari satu karyawan ke karyawan lainnya tergantung pada bagaimana mereka memandang pekerjaan tersebut. Ada juga beberapa bentuk ketidakpuasan, termasuk

## **2. Bentuk Kepuasan**

Bentuk kepuasan kader dari masyarakat diberikan contohnya seperti pertolongan dengan bentuk sembako untuk para kader dan biaya tambahan, bantuan tenaga, berkunjung, motivasi, dan juga membantu menginformasikan kepada posyandu (Wibowo et al., 2014)

1. Menyenangi pekerjaan sebagai kader
2. Mencintai pekerjaannya
3. Ikhlas menjalankan pekerjaannya
4. Kepuasan akan pekerja yang dilakukan
5. Penghargaan yang diberikan oleh masyarakat membangkitkan semangat bekerja.

## **3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan**

Faktor ini mempengaruhi Kepuasan terhadap peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut (John et al., 2020).

### **a. Individu**

Usia, pendidikan, pengalaman, kekayaan, kelas sosial, sikap, keterampilan dan pengetahuan.

b. Program

- 1) Jasa, Alam, waktu, kejelasan.
- 2) Kejelasan Kualitas, Asuransi pelaporan bulanan, pemantauan komunitas
- 3) Link Antar Departemen, konvergensi dengan teman sebaya, hubungan dengan departemen kesehatan
- 4) Lingkungan Kerja, proses seleksi dan rekrutmen, beban kerja, insentif, pelatihan pengawasan, sumber daya dan logistik

c. Organisasi

- 1) Komitmen Politik
- 2) Kebijakan yang terkait dengan kader

d. Masyarakat

- 1) Faktor Sosial, budaya norma sosial dan peran gender
- 2) Keselamatan dan Keamanan
- 3) Tingkat Pendidikan Masyarakat
- 4) Status Ekonomi Masyarakat
- 5) Geografi dan Jarak

#### **4. Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan**

Menurut Sari (2019) Pada dasarnya kepuasan kerja bersifat pribadi. Kepuasan individu bervariasi berdasarkan bagaimana pribadi memandang aspek pekerjaan, seperti gaji, syarat kerja, teman kerja, dan kesadaran pengawasan keinginan pribadi semakin banyak aspek

yang memuaskan kebutuhan pribadi, semakin tinggi kepuasannya, dan semakin sedikit aspek pekerjaan yang memuaskan kebutuhan pribadi, semakin kurang puas yang dirasakannya. Kepuasan kerja ukuran sikap seseorang yang senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Semakin tinggi evaluasi suatu pekerjaan menurut keinginan pribadi, maka semakin tinggi pula kepuasan terhadap pekerjaan tersebut.

Sebuah organisasi ingin berkembang dan berkembang berpikir tentang kepuasan kerja, dan kepuasan kerja yang diperoleh para eksekutif meningkatkan antusiasme para eksekutif untuk bekerja.

## **B. Dukungan Organisasi**

### **1. Pengertian DO ( Dukungan Organisasi)**

DO atau *Organizational Support* adalah bentuk dukungan dari organisasi untuk anggota yang membutuhkan, peran organisasi dalam memberikan dukungan kepada anggota organisasi saat membutuhkan bantuan, organisasi untuk meneruskan bantuan saat dibutuhkan. Dukungan Organisasi berkaitan dengan persepsi anggota terhadap Dukungan Organisasi dalam hal seberapa besar organisasi menghargai kontribusi anggotanya dan kepeduliannya terhadap kesejahteraannya (Abarca, 2021).

### **2. Bentuk-bentuk Dukungan Organisasi**

Bentuk-bentuk dukungan organisasi ialah Keadilan, Dukungan Supervisor, dan penghargaan organisasi.

### 3. Faktor Dukungan Organisasi

Faktor DO mempunyai berbagai jenis dampak yaitu sebagai berikut:

- a. Komitmen organisasi.
- b. Efek terkait pekerjaan
- c. *Job Involvement* (Keterlibatan Kerja)

Dukungan organisasi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Keadilan interaksi bagaimana memperlakukan Kader dengan baik, Kader juga harus terus tetap bersemangat dalam bekerja sehingga dukungan organisasi memberi imbalan atau penghargaan kepada Kader yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kinerja Kader yang bagus dan baik, contohnya penghargaannya seperti hadiah serta pujian terhadap Kader (Mujiasih, 2015).

### C. Posyandu

#### 1. Pengertian posyandu

Posyandu ialah wujud kesehatan yang berasal daya masyarakat yang dilaksanakan bersama masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan untuk memberdayakan masyarakat (Yoko, 2019).

#### 2. Faktor Posyandu

Faktor Posyandu adalah masyarakat memiliki kesadaran dan pemahaman yang baik tentang Posyandu. Selain itu, kegiatan Posyandu sudah menjadi tradisi sehari-hari (imunitas, penimbangan berat badan, pengetahuan kesehatan dan gizi bayi), yang terpenting

tumbuhnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bayi di antara semua ibu di bawah usia lima tahun. Namun, selain tenaga medis yang tidak memberikan pelayanan berbasis masyarakat, ada juga ibu dari bayi yang tidak sadarkan diri (Suhadak & Murwani, 2020).

### **3. Tujuan pelayanan Posyandu**

Tujuan pelayanan Posyandu adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Kesejahteraan sosial meliputi kesehatan masyarakat, situasi keuangan, kesejahteraan dan kualitas hidup. Kesejahteraan masyarakat merupakan ukuran kebutuhan kelompok di tempat-tempat yang sejahtera. Oleh karena itu (Saepuddin et al., 2018).

## **D. Kader**

### **1. Pengertian Kader**

Kader posyandu ialah anggota masyarakat yang ditunjuk sebagai relawan untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan medis sederhana di posyandu.

### **2. Karakter Kader**

Karakteristik menurut Simanjuntak (2015), individu yang terkait dengan kinerja dan diimplementasikan dalam pelayanan kesehatan antara lain seperti karakteristik dari individu, jenis kelamin, pendidikan dan pengetahuan.

### **E. Pandemi Covid-19**

Pada tahun 2020, seluruh dunia diguncangkan berita baru virus yang disebut corona. Penyakit yang bernama COVID-19 merupakan virus menyerang China didapatkan bulan November 2019, khususnya negara Wuhan. Corona dianggap sebagai virus biasa. Kalau begitu, prediksinya salah dan virusnya bisa membunuh orang dan menyebar dengan sangat cepat, gejala yang muncul mirip dengan flu, pilek, batuk, dan demam (Amalia & Sa'adah, 2020). Virus ini luar biasa dan telah membunuh ribuan orang dalam waktu singkat tidak hanya di China, tetapi banyak negara lain di seluruh dunia termasuk Indonesia (Amalia & Sa'adah, 2020).

### **F. Tinjauan Sudut Pandang Islami**

Kader Posyandu saat ini perlu Dukungan Organisasi bagaimana adab dari Dukungan Organisasi merupakan kepercayaan dan pedoman hidup, islam mengajarkan dan memaknai pemahaman mengenai hubungan antara manusia dengan pencipta. Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Kader Posyandu yang mampu berorganisasi dengan niat, ikhlas, sabar, bersyukur, sholat, doa, dan berserah diri. Islam mengenal Dukungan Organisasi dalam kehidupan sebagai Kader yang mengharapkan Dukungan dari atasannya.

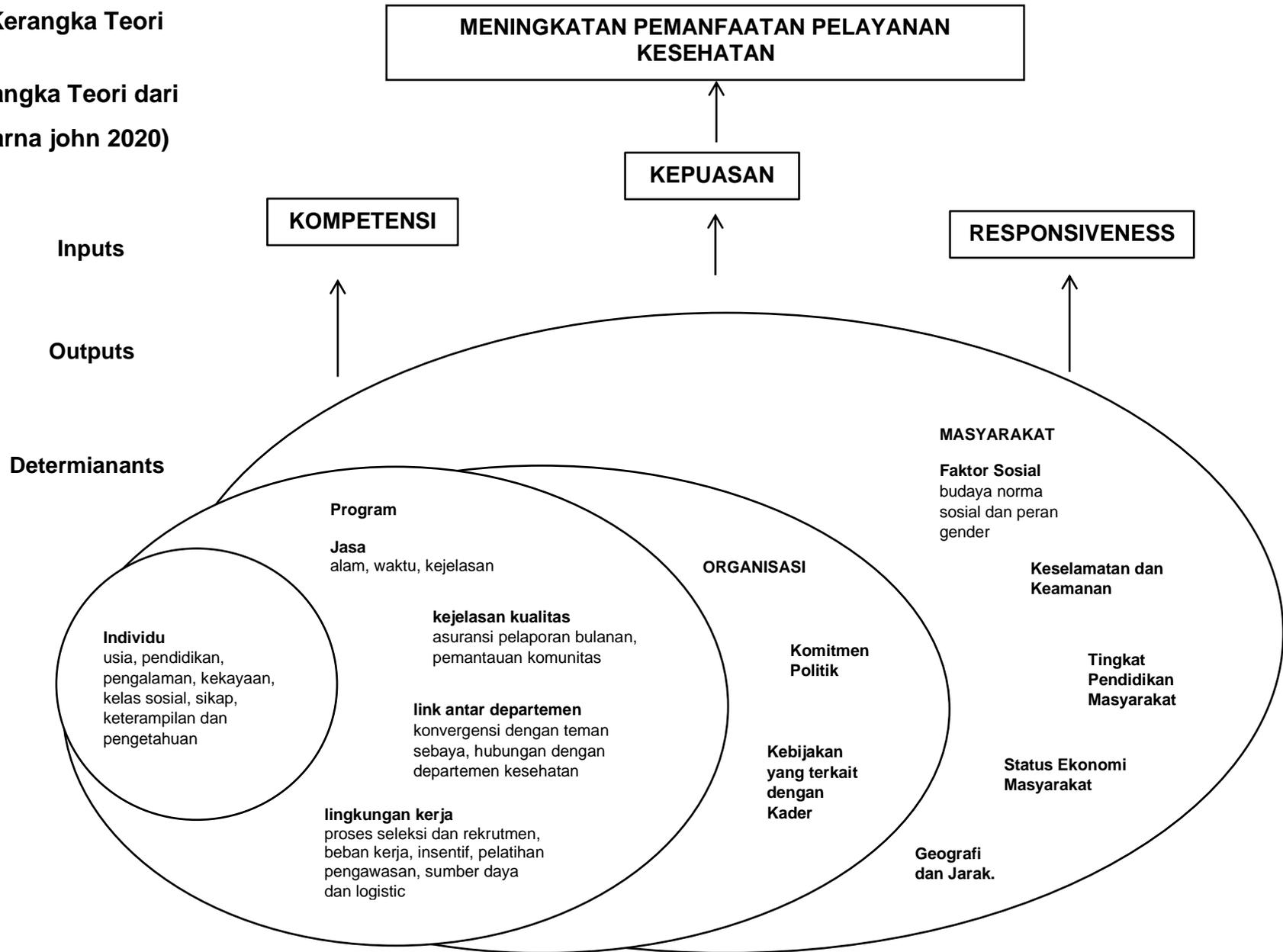
Al-Qur'an Surah Al-Hashr Ayat 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ  
 خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

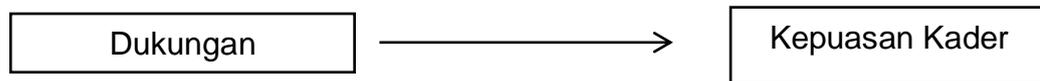
Artinya: Hi manusia yang beriman, bertakwalah kepada Allah SWT dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari diakhirat dan bertakwalah kepada Allah SWT, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

**G. Kerangka Teori**

**Kerangka Teori dari  
(Aparna john 2020)**



## H. Kerangka Konsep



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep**

## I. Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban sementara dengan rumusan masalah yang diteliti (Nursalam, 2016), Hipotesis penelitian terdiri dari:

1. H1 : "Adanya hubungan dukungan organisasi terhadap tingkat Kepuasan Kader dalam bekerja di Posyandu"