

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan rasa senang, gembira, dan lega karena dapat terpenuhi keinginannya (Scheuer et al., 2018) menyebutkan 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 penjaminan mutu pelayanan kesehatan.

Survey kepuasan adalah bagian penting dan harus dikerjakan dengan bersamaan untuk kualitas pelayanan kesehatan lainnya. Kepuasan dihasilkan dari interaksi antara keterampilan, pengetahuan, sikap, dan penyediaan fasilitas. Kepuasan juga sangat subjektif (Tobing, 2013).

Menurut (Schnaars, 2015) menyebutkan bahwa pada dasarnya tujuan dari sebuah kepuasan yaitu dengan menciptakan

kepercayaan. Terciptanya kepuasan bisa memberi beberapa manfaat di antaranya hubungan baik yang akan menjadi hubungan yang hangat, untuk dasar yang positif dengan membentuk rekomendasi yang bermanfaat terhadap kader. Pengertian Kepuasan yaitu suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kecewaan seseorang terhadap kinerja yang timbul mengukur.

2. Bentuk-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)

- a. Menyenangi pekerjaan sebagai kader
- b. Mencintai pekerjaannya
- c. Ikhlas menjalankan pekerjaannya
- d. Kepuasan akan pekerjaan yang dilakukan
- e. Penghargaan yang diberikan oleh masyarakat membangkitkan semangat bekerja.

3. Faktor-faktor Kepuasan

faktor individu termasuk motif keuangan awal dan dukungan keluarga. Faktor program termasuk preferensi layanan dan lingkungan kerja penerima manfaat dan kader faktor komunitas termasuk dinamika kasta dan migrasi musiman dan faktor

organisasi termasuk korupsi. Ini termasuk faktor baru yang mempengaruhi kinerja kader yang sebelumnya tidak diidentifikasi dalam literatur, yang menghasilkan pelajaran untuk konteks lain. Hasilnya menangkap mekanisme kompleks di mana kader bernegosiasi untuk menjadi pekerja program dan anggota masyarakat. Temuan ini menawarkan pemahaman yang lebih dalam tentang interaksi antara dunia pribadi dan profesional AWW dan menunjukkan bahwa mengaburkan batas ini sering kali merupakan strategi mengatasi kader. Mereka mencari dukungan dari keluarga, pembantu dan dalam beberapa kasus dari pejabat yang lebih tinggi. Kendala utama adalah faktor di luar kendali mereka. Ini terutama termasuk tidak tersedianya sumber daya program untuk memenuhi ekspektasi penargetan yang sewenang-wenang terkait dengan distribusi makanan, dan hubungan yang dibentuk oleh dinamika kasta, migrasi musiman, dan korupsi. Intervensi program untuk meningkatkan kinerja (seperti insentif, kondisi kerja dan manajemen sumber daya manusia yang mendukung) perlu mempertimbangkan berbagai faktor penentu kinerja yang kompleks dan saling terkait (John et al., 2020).

4. Lingkungan Sosial Terhadap Kepuasan Kader

Menurut Handoko, (2017) menyebutkan bahwasannya kepuasan kerja yang dicapai dari sebuah prestasi kerja, dan bukan sebaliknya. Jika prestasi kerja tersebut lebih puas untuk

mendapatkan suatu penghargaan yang lebih meningkat, apabila penghargaan tersebut dirasakan adil dan pantas, maka akan lebih merasa meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan pencapaian kerja mereka. Kepuasan kader merupakan salah satu faktor terpenting dalam moral dan disiplin serta kinerja kader akan mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mencapai tujuan kesehatan. Dalam hal ini, lingkungan sosial juga termasuk dalam salah satu faktor keberhasilan kader untuk menjalani pekerjaannya sehingga merasa puas dengan hasil yang didapatkannya.

5. Manfaat Lingkungan Sosial Terhadap Kepuasan Kader

Lingkungan sosial memiliki manfaat dan memberikan dampak yang besar terhadap kader posyandu, memberikan dukungan informasi juga dapat memberi saran pada suatu tindakan dan rencana spesifik untuk membantu seseorang dengan berhasil untuk suatu pekerjaan. Adapun dukungan emosional berupa reward, kepedulian, perhatian dan kesediaan untuk mendengarkan, tentu saja hal ini dapat menjadi kepuasan tersendiri terhadap kader posyandu (Apollo & Cahyadi, 2012).

6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan (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 logistic

c. Organisasi

1. Komitmen politik
2. Kebijakan yang terkait dengan AAW

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

B. Lingkungan Sosial

1. Pengertian Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial ialah memiliki arti penting bagi individu dan tempat berlangsungnya aktivitas atau kegiatan berupa kepercayaan dan yang membuat kader merasa percaya diri. Sumber dukungan sosial dapat berasal dari anggota yang memiliki

kesamaan minat, aktivitas, saling menyemangati dan sepakat atas pendapat yang dapat membangun rasa percaya diri. Bentuk dukungan sosial yang dibutuhkan adalah emosional, reward, informatif dan instrumental. Dukungan informasi berupa memberikan informasi mengenai pengetahuan kesehatan masyarakat. Memberikan pengetahuan umum tentang adaptasi kebiasaan baru dalam situasi pandemi saat ini. Dukungan emosional berupa perhatian, kasih sayang, empati, kesediaan mendengarkan keluhan, dan sikap percaya. Dukungan apresiasi merupakan penilaian positif terhadap aspek positif yang masih dimiliki (Novianti et al., 2021).

2. Bentuk-bentuk Lingkungan Sosial

Lingkungan Sosial sangat berperan dalam kesediaan kader untuk membantu kegiatan diposyandu. Bentuk-bentuk lingkungan sosial menurut (Puspitasari et al., 2010) ialah :

- a. Dukungan emosional, termasuk ungkapan empati, kepedulian dan perhatian dengan orang yang bersangkutan. Dukungan ini memberikan rasa nyaman dan kerendahan hati.
- b. Dukungan penghargaan, diberikan dengan mengungkapkan rasa terima kasih yang positif kepada individu yang bersangkutan, mendukung maju atau setuju terhadap gagasan atau perasaan individu dan secara positif membandingkan individu kepada orang lain.

- c. Dukungan instrumental, mencakup bantuan secara langsung yang dapat berupa jasa, waktu dan uang.
- d. Dukungan informatif, mencakup memberi nasihat, petunjuk-petunjuk, saran-saran, informasi dan umpan balik.
- e. Dukungan jaringan sosial, mencakup perasaan keanggotaan dalam kelompok. Dukungan jaringan sosial merupakan perasaan keanggotaan dalam suatu kelompok, saling berbagi kesenangan dan aktivitas sosial.

3. Faktor-faktor Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial meliputi : lingkungan keluarga, sekolah, dan lingkungan masyarakat. Penelitian ini berfokus terhadap jenis lingkungan sosial. Lingkungan sosial yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi terbagi menjadi 3 yaitu :

- a. Lingkungan sosial adalah lingkungan atau orang lain yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi diri seseorang.
- b. Lingkungan fisik dapat di artikan sebagai layanan kemasan dan elemen yang mempunyai pengaruh langsung kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.
- c. Lingkungan budaya harus mencerminkan kekuatan sosial budaya, yaitu kepercayaan mata pencaharian struktur keluarga dan klan, organisasi dan hubungan sosial.

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-faktor Posyandu

Faktor Posyandu ialah 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 utama dari pelayanan posyandu ialah untuk meningkatkan kesejateraan sosial masyarakat. Kepedulian sosial meliputi kesehatan masyarakat, situasi keuangan, kesejahteraan dan kualitas hidup. Kesejahteraan masyarakat ialah beberapa ukuran kebutuhan anggota di tempat yang sejahtera (Saepuddin et al., 2018).

D. Kader

1. Pengertian Kader

Kader posyandu merupakan anggota masyarakat yang dipilih sebagai relawan untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan medis sederhana di posyandu (Lubis Zulhaida, 2015).

2. Karakter Kader

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

E. Pandemi Covid-19

Pada tahun 2020, seluruh dunia dihebohkan dengan adanya berita baru yang disebut corona. Penyakit yang bernama COVID-19 merupakan virus menyerang China di dapatkan 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 yang awalnya dianggap virus biasa. Prediksi kemudian salah, dan virus ini dapat membunuh manusia sekaligus menyebar sangat cepat. Gejala yang muncul menyerupai flu, masuk angin, batuk, dan demam (Amalia & Sa'adah, 2020). Virus ini luar biasa dan telah membunuh

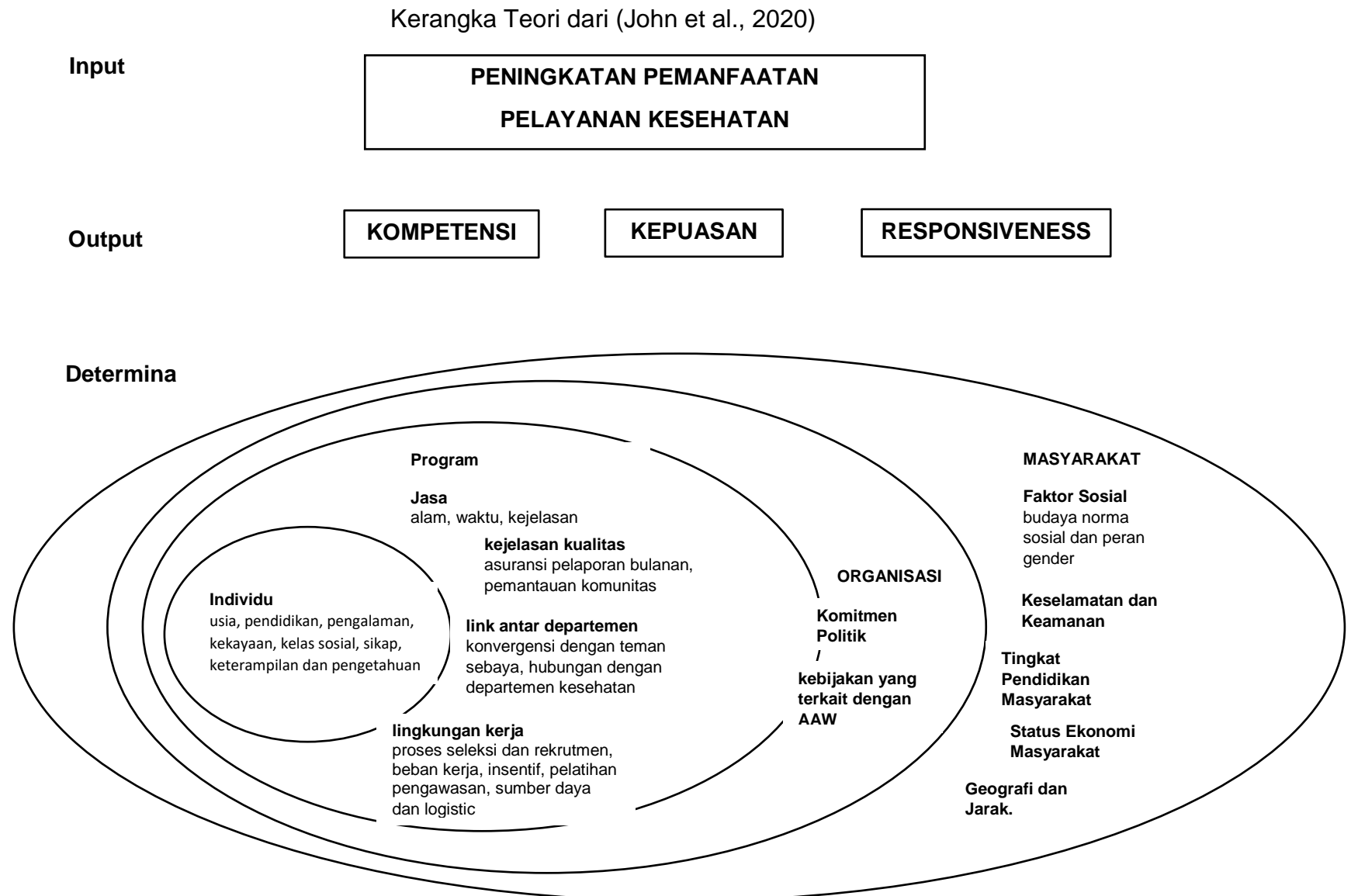
ribuan orang dalam waktu singkat tidak hanya di China, tetapi banyak negara lain di seluruh dunia termasuk Indonesia (Amalia & Sa'adah, 2020).

F. Tinjauan Sudut Pandang Islami

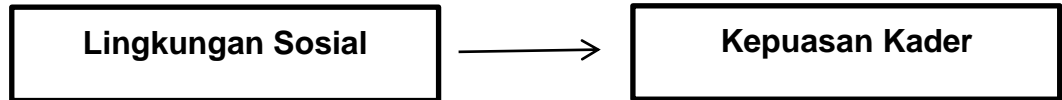
Kader posyandu saat ini perlu lingkungan sosial jadi di bawah ini menceritakan tentang adab dari lingkungan sosial:

Bila menunjuk pada Al-Qur'an lanjut usia bisa diartikan sebagai orang tua yang sudah lanjut usia. Dan Allah SWT memerintahkan untuk menjaga orang tua yang telah lanjut usia hal ini merupakan salah satu bentuk lingkungan sosial, sebagaimana yang dijelaskan dalam surah al-Isra/17:23 sebagai berikut. "Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia (berbuat syirik) dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duannya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mula".

G. Kerangka Teori



H. Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Hubungan Lingkungan Sosial dengan kepuasan kader dalam berkerja

I. Hipotesis

H0 : Hipotesis ialah jawaban sementara dengan rumusan masalah yang diteliti (Nursalam, 2017), Hipotesis dalam penelitian terdiri dari

H1 : “Adanya hubungan lingkungan sosial dengan tingkat kepuasan kader dalam bekerja di posyandu.”