

TESIS

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA,
KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA,
TERHADAP KINERJA PERAWAT
DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

**EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE,
ORGANIZATIONAL COMMITMENT
AND JOB SATISFACTION ON NURSE PERFORMANCE
AT HOSPITAL OF INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

Disusun dan Diajukan Oleh

IRMA SURYANI

K012171177



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

HALAMAN PENGANTAR

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA,
KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA,
TERHADAP KINERJA PERAWAT
DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Ilmu Kesehatan Masyarakat

Disusun dan diajukan oleh

Irma Suryani

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RSUD INCHE ABDUL MOEIS SAMARINDA

Disusun dan diajukan oleh

IRMA SURYANI
NOMOR POKOK K012171177

Telah dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin pada tanggal 12 Agustus 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

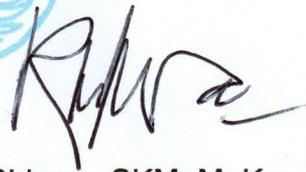
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM
NIP. 19730104 200012 2 001



Prof. Dr. Ridwan, SKM, M. Kes, M.Sc.PH
Nip. 19671227 199212 1 001

Dekan Fakultas
Kesehatan Masyarakat



Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed
NIP. 19670617 199903 1 001

Ketua Program Studi S2
Kesehatan Masyarakat



Prof. Dr. Masni, Apt., MSPH.
NIP. 19590605 198601 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Suryani
NIM : K012171177
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA,
KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA,
TERHADAP KINERJA PERAWAT
DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 12 Agustus 2021

Yang menyatakan



Irma Suryani

PRAKATA



Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan banyak kenikmatan kepada penulis serta atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi dan Rasul-Nya, Rasulullah Muhammad *Shallallahu ‘alaihi wa sallam* sebagai teladan seluruh umat manusia. Penelitian merupakan langkah awal sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM** selaku pembimbing I dan kepada **Prof. Dr. Ridwan Amiruddin, S.KM., M.Kes., M.Sc.PH** selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, dukungan, tenaga dan waktu luang yang begitu berharga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama menjalani studi program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Dalam proses penyusunan hingga terwujudnya tesis ini, tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada

kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA. selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, MSc, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
3. Dr. Aminuddin Syam, SKM, M.Kes., M.Med. Ed selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
4. Prof. Dr. Masni Apt MSPH, selaku ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
5. Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS, Dr. dr. H. Noer Bahry Noor, M.Sc dan Prof. Dr. Sangkala, M.Si selaku dewan penguji atas bimbingan, saran dan masukannya.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf di lingkungan kampus Pascasarjana Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yang telah banyak memberikan pengetahuan, informasi, dan masukan selama penulis mengikuti pendidikan.
7. Direktur RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda beserta seluruh staf Rumah Sakit, yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama melakukan penelitian
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Magister Administrasi Rumah Sakit Angkatan XVIII (MARS XVIII A dan B) yang telah memberikan dukungan selama pendidikan dan penyusunan tesis ini.

Tesis ini secara khusus saya persembahkan kepada Orang Tua Ayahanda Almarhum Zusriansyah dan Ibunda Tati Hidayah. Terkhusus Kepada Suami saya, Sopian Rachmad Hidayat dan kesayangan keluarga kami, Nasywa Putri Azriya. Terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan, kesabaran, doa, dukungan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Serta kepada para sahabat dan keluarga besar, Terimakasih banyak atas segala dukungan semangat dan doa dari kalian semua.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik demi penyempurnaan tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga apa yang disajikan dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya untuk kita semua. Sebagai penutup, penulis mengucapkan *Jazakumullahu khairan* (Semoga Allah membalas kalian semua dengan kebaikan).

Makassar, 12 Agustus 2021

Penulis

Irma Suryani

ABSTRAK

IRMA SURYANI. *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda* (dibimbing oleh **Indahwaty Sidin** dan **Ridwan Amiruddin**)

Kinerja keperawatan yang merupakan ujung tombak pelayanan Rumah Sakit dengan jumlah sumber daya manusia terbesar merupakan permasalahan yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial maupun simultan kualitas kehidupan kerja, komitmen kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda.

Jenis penelitian eksploratif dengan pendekatan cross sectional. Populasi sebanyak 285 perawat dari sembilan unit layanan. Teknik pengambilan sampel yaitu proporsional random sampling dengan jumlah sampel 165 perawat. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner online yang dibagikan secara daring kepada sampel penelitian. Data analisis menggunakan uji chi-square dan Uji Simultan F untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat dengan nilai signifikansi (p -value) $0,218 > 0,05$. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat dengan nilai signifikansi (p -value) $0,000 < 0,05$. Dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat dengan nilai signifikansi (p -value) $0,000 < 0,05$. Kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat dengan nilai signifikansi (p -value) $0,000 < 0,05$. Elemen gaji dan kesejahteraan yang diterima oleh perawat saat ini merupakan faktor yang dapat menurunkan kualitas kehidupan kerja perawat. Perawat dengan komitmen afektif yang tinggi terbukti mempengaruhi peningkatan kinerja. Hubungan yang baik antar sesama rekan kerja menjadi faktor dari variabel kepuasan kerja yang mempengaruhi tingginya kinerja perawat. Rumah Sakit diharapkan dapat menjaga komitmen organisasi dan kepuasan kerja perawat agar setiap perawat bersedia memberikan produktivitas dan kinerja terbaik bagi terwujudnya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Perawat, Rumah Sakit



ABSTRACT

IRMA SURYANI. *The effect of Quality of Work Life, Organizational Commitment and Job Satisfaction on Nurse Performance at RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda* (supervised by **Indahwaty Sidin** and **Ridwan Amiruddin**)

Nurse performance is the spearhead of hospital services with the largest number of human resources which is very important issue to be studied in order to maintain and improve the quality of hospital services. This study aims are to analyze the partial or simultaneously effect from the quality of work life, organizational commitment, and job satisfaction on the nurse performance at RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda.

This research is exploratory type with a cross sectional approach. The population is 285 nurses from nine service units. The sampling technique was proportional random sampling with 165 nurses as total sample. The research instrument used an online questionnaire which had distributed online to the research samples. Data analysis using chi-square test and Simultaneous F test to see the effect of the independent variable on the dependent variable.

The results show that quality of work life has no effect on significance value of nurse performance (p-value) $0,218 > 0,05$. Organizational commitment affects nurse performance with significance value $0,000 < 0,05$. And work satisfaction affects nurse performance with significance value $0,000 < 0,05$. Salary and welfare indicators are factors that can reduce nurse quality of work life. Nurse with high affective commitment have been shown to affect performance improvement. A good relationship in their work environment becomes a factor of job satisfaction variables that affect the improvement of nurse performance. The hospital was expected to maintain organizational commitment and job satisfaction of nurses so each nurse is willing to provide the best performance for the realization to improve the quality of nursing services.

Keywords : Quality of Work Life, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Nurse Performance, Hospital



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Kajian Masalah Penelitian.....	12
C. Rumusan Masalah.....	22
D. Tujuan Penelitian.....	23
E. Manfaat Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Kehidupan Kerja.....	25
B. Tinjauan Umum Tentang Komitmen Organisasi.....	43
C. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Kerja.....	53
D. Tinjauan Umum Tentang Kinerja Perawat.....	69
E. Matriks Penelitian Terdahulu	90
F. Kerangka Teori.....	94
G. Kerangka Konsep.....	104
H. Hipotesis Teori.....	105
I. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	105

BAB III METODE PENELITIAN.....	108
A. Jenis Penelitian.....	108
B. Populasi dan Sampel.....	108
C. Pengumpulan Data.....	112
D. Etika Penelitian.....	114
E. Pengolahan dan Analisis Data.....	115
F. Hipotesis Penelitian.....	124
G. Penyajian Data.....	125
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	126
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	126
B. Analisis Univariat.....	137
C. Analisis Bivariat.....	147
D. Analisis Multivariat	151
E. Pembahasan.....	152
F. Implikasi Manajerial	232
G. Keterbatasan Penelitian.....	236
BAB V PENUTUP	238
A. Kesimpulan	238
B. Saran.....	239
DAFTAR PUSTAKA.....	243
LAMPIRAN.....	257

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	90
Tabel	2.2	Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	106
Tabel	3.1	Jumlah Perawat di Unit Instalasi Ruang di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	109
Tabel	3.2	Jumlah Sampel Masing-masing Unit di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	112
Tabel	3.3	Pedoman Pemberian Skor Pernyataan Kuesioner	113
Tabel	3.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pernyataan Kualitas Kehidupan Kerja di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	116
Tabel	3.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pernyataan Komitmen Organisasi di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	118
Tabel	3.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	119
Tabel	3.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pernyataan Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	120
Tabel	3.8	Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Penelitian di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	122
Tabel	4.1	Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Ruangan Perawatan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	130
Tabel	4.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat Sebagai Responden di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	138

Tabel	4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Kehidupan Kerja di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	140
Tabel	4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Kehidupan Kerja di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	142
Tabel	4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Komitmen Organisasi di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	142
Tabel	4.6	Distribusi Frekuensi Kategori Berdasarkan Komitmen Organisasi di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	143
Tabel	4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Kerja di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	144
Tabel	4.8	Distribusi Frekuensi Kategori Berdasarkan Kepuasan Kerja di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	145
Tabel	4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	146
Tabel	4.10	Distribusi Frekuensi Kategori Berdasarkan Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	147
Tabel	4.11	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	148
Tabel	4.12	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	149

Tabel	4.13	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	150
Tabel	4.14	Hasil Uji Simultan Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2021	151

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Kajian Masalah	13
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	103
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Variabel Penelitian	104
Gambar 4.1 Susunan Organisasi RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda	134

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Lembar Kuesioner Penelitian	257
Lampiran	2	Distribusi Frekuensi Jawaban Per Variabel berdasarkan Jumlah Jawaban Responden yang Dinilai Sesuai Pernyataan Kuesioner Penelitian	267
Lampiran	3	Hasil SPSS	279
Lampiran	4	Ijin Penelitian	309
Lampiran	5	Riwayat Hidup	311

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Pengertian
Continous quality improvement	Proses berkesinambungan dalam perbaikan kualitas/mutu atas kinerja oraganisasi secara menyeluruh
Critical Incident	Seperangkat prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan pengamatan langsung dari perilaku manusia yang memiliki signifikansi penting dan memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh sebuah metode
Existece, relatedness, growth (ERG)	Teori motivasi yang meliputi eksistensi sebagai kebutuhan pokok, hubungan sebagai kebutuhan sosial dan perkembangan sebagai bentuk aktualisasi diri
Interview	Sebuah kegiatan tanya jawab yang dilakukan dua individu atau lebih untuk mendapatkan sebuah informasi, pendapat, data, dan keterangan
Job Involvement	Tingkat sejauh mana seseorang mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaan, berpartisipasi aktif dalam bekerja dan menganggap performansi kerjanya penting bagi harga dirinya
Job Performance	Suatu konsep nilai yang diharapkan organisasi menjadi sebuah perilaku individu
Job Retention	Sebuah upaya perusahaan untuk dapat mempertahankan karyawan yang memiliki potensi tinggi agar tetap loyal pada perusahaan dan pekerjaannya
Job Satisfaction	Sikap seseorang karaywan secara keseluruhan terhadap pekerjaannya
Motivator hygiene theory	Teori motivasi sebagai upaya agar karyawa melakukan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin karena mereka telah puas akan pekerjaannya
Multitasking	Keterampilan dalam mengerjakan beberapa aktivitas atau pekerjaan sekaligus dalam waktu yang bersamaan

Quality of Nursing Work Life (QNWL)	Sebuah konsep yang menggambarkan persepsi perawat terhadap pemenuhan kebutuhan melalui pengalaman kerja dalam organisasi, sehingga tujuan dari kualitas kehidupan kerja dapat bersinergi dengan fungsi manajemen untuk mengelola SDM yang unggul dan memiliki produktivitas kerja yang maksimal serta karyawan tersebut mendapat kepuasan pribadi atas pemenuhan kebutuhannya
Rating Scale	Alat untuk pengumpulan data yang berupa suatu daftar-daftar berisi tentang ciri-ciri atau tingkah laku yang harus dicatat secara bertingkat untuk memudahkan penyeleksian data penelitian
Ratio	Angka yang menunjukkan hubungan secara matematis antara suatu jumlah dan jumlah yang lain
Resign	Pengajuan pengunduran diri dari suatu pekerjaan atau kegiatan
Reward and punishment system	Dua bentuk metode dalam memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan meningkatkan prestasinya
Sindrom Burnout	Ketidakmampuan untuk mengatasi stress pada saat kerja secara efektif, dan lebih diasosiasikan dengan stress kronik akibat kejadian sehari-hari dibandingkan dengan pada saat tertentu
Turnover Intention	Niat atau keinginan keluar karyawan dari pekerjaannya sekarang secara sukarela untuk mendapatkan pekerjaan ditempat lain
Workplace Bullying	Mengulang atau melakukan perbuatan negatif yang ditujukan langsung untuk satu atau lebih karyawan dengan intensi untuk menyakiti fisik, menyakiti hati, atau menghina, dan melibatkan kekuatan yang tidak seimbang serta membuat permusuhan di tempat kerja.

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti/Keterangan
α	<i>Alpha</i>
<	Kurang dari
>	Lebih dari
%	Persentase
n	Jumlah sample penelitian
p	Nilai signifikansi, hasil uji
ASKEP	Asuhan Keperawatan
CSSD	<i>Central Sterile Supply Department</i>
DPP	Dewan Pimpinan Pusat
H ₀	Hipotesis Null
H _a	Hipotesis Alternatif
HIV	<i>Human Immunodeficiency Virus</i>
IPSR	Instalasi Pemeliharaan Sarana Prasarana
IPSR	Rumah Sakit
MCU	<i>Medical Check Up</i>
PCR	<i>Polymerase Chain Reaction</i>
PNS	Pegawai Negeri Sipil
PPNI	Persatuan Perawat Nasional Indonesia
PTTH	Pegawai Tidak Tetap Harian
RI	Republik Indonesia
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	Sumber Daya Manusia
SPSS	<i>Statistikal Package for the Social Sciens</i>
TB	<i>Tuberculosis</i>
UGD	Unit Gawat Darurat
VK	<i>Verlos Kamer / Ruang Persalinan</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Upaya peningkatan mutu keperawatan menjadi perhatian utama dalam peningkatan pelayanan Rumah Sakit. Oleh sebab itu kinerja tenaga kesehatan khususnya keperawatan yang merupakan ujung tombak pelayanan Rumah Sakit dengan jumlah sumber daya manusia terbesar merupakan permasalahan yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit. Seperti pernyataan (Effendi & Makhfudli, 2005) salah satu yang merupakan upaya mendasar dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan termasuk Rumah Sakit adalah produktivitas dan perawat yang memiliki produktivitas dan tingkat kinerja yang tinggi.

Departemen Kesehatan RI (2005) dalam (Putri, 2018) menjelaskan bahwa penilaian kinerja keperawatan meliputi kemampuan teknis yang merupakan kemampuan perawat untuk menjalankan asuhan keperawatan dengan optimal, kemampuan manajerial untuk berbagi peran dan tanggung jawab perawat dalam menjalankan tata kelola pasien dan ketaatan dalam menjalankan prosedur serta kemampuan interpersonal perawat untuk menjaga hubungan dan komunikasi yang baik dengan tenaga kesehatan lainnya, pasien, keluarga dan masyarakat.

Profil keperawatan yang profesional adalah gambaran yang menyeluruh dari peran dan tanggung jawab tenaga perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan dengan menjunjung tinggi kode etik keperawatan. Tenaga keperawatan memiliki peran untuk memberikan asuhan keperawatan, melakukan tindakan keperawatan serta memberikan informasi dan edukasi tentang kesehatan kepada pasien secara individu maupun bagi keluarga pasien dan masyarakat. Fungsi dan tanggung jawab tenaga keperawatan dalam organisasi pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting karena tenaga perawat mempunyai waktu yang lebih lama dalam berhadapan langsung dengan masyarakat selama menjalankan aktifitas pekerjaan keperawatan (Utami, 2016).

Kognisi spesialisasi keperawatan adalah bentuk hipotesis dari layanan professional dan merupakan bagian dari kesatuan pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu keperawatan yang meliputi pelayanan biologis, psikologis, sosiologis maupun pelayanan spiritual yang komprehensif bagi individu, keluarga, dan masyarakat. Praktik dasar dari pelayanan adalah memberikan asuhan keperawatan. Cakupan asuhan keperawatan antara lain yaitu pelaksanaan pengkajian keperawatan, pembuatan diagnosis keperawatan, penyusunan rencana tindakan keperawatan, melakukan tindakan keperawatan hingga penilaian terhadap hasil tindakan keperawatan serta melakukan

dokumentasi atas asuhan keperawatan yang dilakukan setiap hari (Soeroso, 2002).

Rumah Sakit merupakan institusi merupakan pelayanan kesehatan terhadap perorangan yang dilakukan secara menyeluruh dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat sehingga mutu pelayanan rumah sakit diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Rumah Sakit merupakan organisasi yang kaya akan sumber daya manusia karena didalamnya terdapat berbagai profesi dengan beragam keahlian yang terdiri dari tenaga medis, keperawatan, penunjang medis, maupun tenaga non kesehatan lainnya (Setyawan, 2019).

Kelompok sumber daya manusia terbesar yang dimiliki oleh Rumah Sakit adalah perawat, dengan jumlah dominan 50%-60% dari keseluruhan karyawan Rumah Sakit (Harahap P, 2019). Perawat merupakan karyawan yang dalam bekerja di rumah sakit bersinggungan langsung dengan pasien sehingga para perawat memiliki peran aktif untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan menjadi tolak ukur dalam membentuk kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Sumilat, 2017).

Komposisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit yang dominan tersebut menjadikan perawat sebagai profesi yang berperan penting dalam upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (PP PPNI, 2010). Hal ini didukung oleh pendapat (Aditama, 2003) yang

mengatakan bahwa salah satu standar evaluasi pelayanan rumah sakit diantaranya adalah keterlibatan perawat yang berkesinambungan dalam program pengendalian mutu rumah sakit yang akan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi.

Mutu rumah sakit yang baik, menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi pula, dan berdampak langsung terhadap kinerja rumah sakit, sehingga kinerja rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja perawat. Mahmudi (2005) mengatakan kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Apabila setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik, sehingga kinerja organisasi merupakan cermin dari kinerja individu.

Kinerja perawat yang bekerja di suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien setiap hari, sehingga dapat memberikan suatu gambaran baik atau buruknya suatu pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari organisasi pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga

disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Yani, 2007).

Kinerja karyawan dari sebuah organisasi adalah keseluruhan dari upaya yang berasal dari diri pribadi karyawan seperti motivasi internal, tujuan dalam bekerja, harapan karyawan, dan lain-lain maupun upaya strategis perusahaan untuk menjaga lingkungan fisik dan non fisik karyawan agar dapat bekerja dengan nyaman. Kinerja yang baik dari seluruh karyawan tentunya menjadi harapan semua perusahaan dan organisasi, karena kinerja karyawan tersebut pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Bustomi, 2015).

Upaya untuk peningkatan kinerja karyawan agar dapat melaksanakan tugas karyawan dengan benar dan profesional, maka organisasi harus mampu menumbuhkan budaya kerja yang baik di setiap unit kerja. Jika karyawan memiliki landasan nilai yang baik dan luhur, maka nilai dari sebuah aktifitas pekerjaan yang baik akan dapat tercermin dalam keseharian kinerja seorang karyawan. Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan dalam menjalankan aktifitas pekerjaan. Dari pernyataan tersebut, menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi untuk menjaga lingkungan kerja yang kondusif sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan. Karena karyawan merupakan investasi sumber daya manusia yang berharga, sehingga organisasi harus menjaga tanggung

jawab untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kehidupan kerja dan melatih setiap karyawan agar mampu memberikan potensi produktivitas dan kontribusi terbaik mereka bagi terwujudnya tujuan perusahaan (Prujit & Hans, 2003).

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna. Faktor tersebut adalah manajemen rumah sakit dan manajemen sumber daya manusia (Aditama, 2003). Manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas. Manajemen Sumber Daya Manusia yang baik akan meningkatkan kinerja dan daya hasil organisasi dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, sehingga dapat mewujudkan sumber daya manusia yang memiliki disiplin dan kinerja yang tinggi (Ruky, 2003).

Dengan demikian pembinaan sumber daya tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang harus ditingkatkan. Memperhatikan sumber daya manusia secara individu sama pentingnya dengan faktor fisik, sebagai contoh, karyawan yang merasa terbebani oleh kerja adalah orang-orang yang tidak puas, manifestasi fisik yang timbul dapat berupa keluhan fisik serta perilaku-perilaku yang tidak terkendali, pengunduran diri, kelambanan dan komitmen kerja yang rendah dan pada akhirnya akan menjadi frustrasi (Mangkuprawira, 2011).

Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut (Gibson *et al*, 1997) terdapat tiga variabel yang mempengaruhi kinerja

individu yaitu variabel individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjaan dan budaya organisasi. Menurut penelitian (Ilyas, 2012) faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karakteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi dan pengembangan karir. Dari beberapa referensi diatas kinerja perawat tidak dapat terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Kinerja perawat yang optimal tentunya akan memberikan kontribusi dalam pelayanan keperawatan.

Beberapa penelitian tentang kinerja perawat seperti kinerja perawat pelaksana di rumah sakit jiwa Makasar tahun 2001 pernah dilakukan oleh (Nurhaeni, 2001) hasil 57, 8% berkinerja buruk dan 42,2% berkinerja baik. Demikian juga (Indrati, 2004) yang melakukan penelitian kinerja perawat kesehatan masyarakat di kabupaten Tanggamus propinsi Lampung tahun 2004 mendapat hasil 50% berkinerja tidak baik dan 50% berkinerja baik dan Sensusiati (2003), yang melakukan penelitian kinerja perawat di rumah sakit Mekar Sari Bekasi tahun 2003 mendapat hasil 27,9% berkinerja tidak baik dan 72,1% berkinerja baik.

Begitu pula terdapat banyak penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kinerja perawat yang telah dilakukan. Hasil penelitian (Ratanto & Kuntarti, 2013) di instalasi rawat inap RSUD A.W. Sjahranie Samarinda menampilkan faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi supervisi 24,5%, imbalan 45,4%, pengembangan karir 56,9%. Penelitian yang sama oleh (Putri dkk, 2014) di rumah sakit Bhayangkara Palembang juga menambahkan faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi jenis kelamin: laki-laki 23,9%, perempuan 76,1%, umur 77,5 %, motivasi 42,3 %, pendapatan atau gaji 46,5%. Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kinerja perawat sangat dipengaruhi dari variabel individu dan organisasi. Rendahnya kinerja perawat sejalan dengan rendahnya faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian lain mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja menjadi salah satu faktor permasalahan utama yang wajib mendapat dukungan dan perhatian dari pimpinan dan manajemen sebuah organisasi (Lewis *et al*, 2001). Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah upaya untuk melakukan peningkatan kinerja dan kontribusi setiap karyawan dalam melakukan peran dan tanggung jawab mereka terhadap organisasi. Upaya dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja memiliki tujuan agar karyawan tidak memiliki keinginan meninggalkan organisasi. Penelitian telah membuktikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara

peningkatan kualitas kehidupan kerja dengan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi (Elmuti, 2003).

Berdasarkan penelitian (Putri, 2018) telah membuktikan bahwa peningkatan kualitas kehidupan kerja menjadi variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan termasuk kinerja perawat dalam organisasi pelayanan kesehatan. Faktor kualitas kehidupan kerja menjadi upaya penting dalam mengubah iklim organisasi. Sementara pada penelitian yang dilakukan (Hong Lu *et al*, 2007) pada perawat di Beijing China menunjukkan bahwa lebih dari setengah perawat yang bekerja di pelayanan kesehatan yang dinilai memiliki komitmen yang tinggi adalah juga merupakan kelompok karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Komitmen organisasi dan faktor kepuasan kerja karyawan juga memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kinerja karyawan (Ostroff, 1992). Dalam pencapaian keberhasilan tujuan organisasi secara keseluruhan selain karena faktor upaya dari menjalankan manajemen organisasi berjalan dengan baik, faktor dari komitmen dan kepuasan kerja karyawan juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan sebagai bagian dari keberhasilan pencapaian organisasi (Prujit & Hans, 2003). Sejauh ini, berbagai penelitian telah membuktikan bahwa komitmen dan kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap hasil kerja, seperti keinginan untuk berganti pekerjaan, kinerja produktivitas

karyawan, tingkat kehadiran di tempat kerja, dan tingkat keluar masuk karyawan dan kepuasan kerja (Cohen, 1999).

Penjelasan dari Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2010 menyatakan bahwa indikator penilaian aktifitas dan kinerja tenaga keperawatan merupakan bentuk ketaatan dalam menjalankan tindakan keperawatan dan membuat dokumentasi dari keseluruhan aktifitas asuhan keperawatan yang terdiri dari melakukan pengkajian keperawatan, membuat diagnosa keperawatan serta melakukan intervensi, implementasi tindakan dan penilaian dari tindakan keperawatan (PP PPNI, 2010).

RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda merupakan Rumah Sakit Kelas C di Kota Samarinda dengan status Badan Layanan Umum Daerah mulai tahun 2012. RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda memiliki 285 jumlah perawat dengan 106 jumlah tempat tidur. Dengan *ratio* jumlah perawat lebih besar dibandingkan jumlah tempat tidur, diharapkan kinerja perawat semakin baik, karena beban kerja perawat menjadi berkurang. Namun dilihat dari data sumber rekam medik dan kepuasan pasien tahun 2020, terlihat hasil yang masih dibawah standar, yaitu:

1. Angka kelengkapan asuhan keperawatan berkas rekam medik pasien pada periode Maret – Desember 2020 hanya 32,28%, tidak mencapai 100% nilai standar pelayanan minimal untuk kelengkapan asuhan keperawatan.

2. Survey kepuasan pasien tahun 2020 hanya mencapai 76% yang berarti tidak memenuhi standar minimal pelayanan yang seharusnya diatas 90% (survey Tim Pelayanan Publik RSUD I.A Moeis, 2020).

Keadaan di atas merupakan indikator kurang baiknya kinerja perawat dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja yang kurang baik pada akhirnya dapat berdampak kepada belum optimalnya mutu pelayanan keperawatan serta mutu pelayanan kesehatan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarida secara keseluruhan. Upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kinerja di rumah sakit selama ini belum tampak. Pihak manajemen bidang keperawatan perlu melakukan upaya peningkatan kinerja keperawatan untuk mengatasi penyebab fenomena tersebut di atas, dengan terlebih dahulu mengkaji faktor-faktor yang mempegaruhi kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

Berdasarkan data yang diperoleh dari survei pendahuluan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda mengenai kelengkapan berkas rekam medik asuhan keperawatan dan kepuasan pasien yang dilakukan oleh Tim Pelayanan Publik menandakan bahwa tingkat kinerja perawat belum seperti yang diharapkan karena masih dibawah dari nilai standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Berdasarkan masalah tersebut peneliti mencoba untuk mengkaji variabel yang

mempengaruhi rendahnya kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

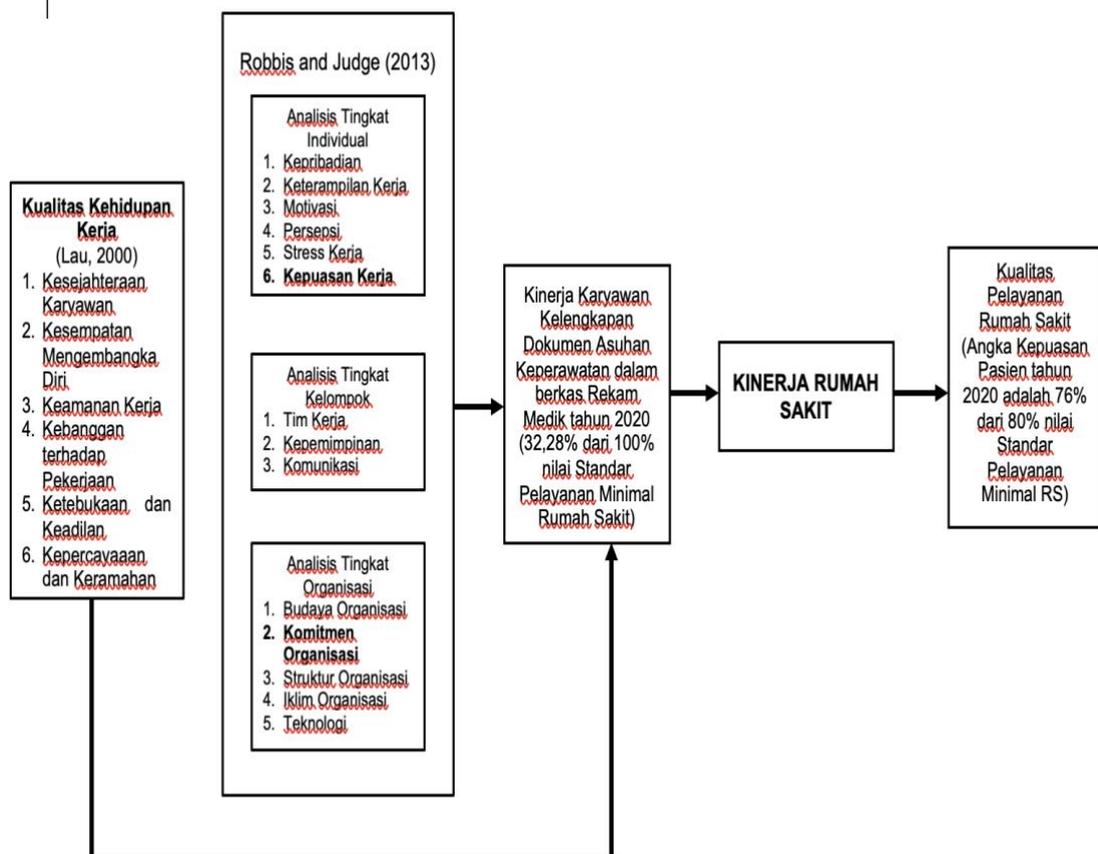
B. Kajian Masalah Penelitian.

Seperti pemaparan masalah pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat permasalahan terhadap kinerja pelayanan keperawatan di RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda yang digambarkan oleh kelengkapan dokumentasi berkas rekam medik asuhan keperawatan hanya 32,28% dari 100% standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Hal ini juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai 76% dari minimal 80% standar pelayanan Rumah Sakit dari data survey kepuasan pasien. Dapat dikatakan terdapat permasalahan mutu pelayanan keperawatan dari gambaran kinerja perawat yang masih rendah di RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda.

Sejalan dengan beberapa uraian diatas, secara ringkas dapat dikatakan bahwa dalam menghadapi era globalisasi seperti saat ini, Rumah Sakit dituntut untuk mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan terhadap pasien dan masyarakat. Untuk mendukung tujuan tersebut diperlukan perhatian khusus dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan melalui upaya pertumbuhan dan perkembangan dari gambaran profesi tenaga keperawatan yang mempunyai kinerja baik, loyalitas dan

motivasi kinerja perawat yang tinggi, memegang kedisiplinan serta menjunjung tinggi profesionalitas dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, pemaparan teori-teori, studi-studi telaah literatur serta hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti menggambarkan kajian masalah penelitian berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pelayanan keperawatan sebagai berikut:



Gambar 1.1

Kajian Masalah Penelitian
Lau, (2000) dan Robbins & Judge (2013)

Rumah sakit dipandang perlu memperhatikan SDM untuk meningkatkan efektivitas organisasi yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi lebih tinggi bagi organisasi (Wibowo, 2013). Untuk mencapai efektivitas organisasi dipengaruhi oleh perilaku individu, proses kelompok sosial dan proses organisasional (Kreitner & Kinicki, 2014). Selanjutnya (Robbins & Judge, 2008) mengembangkan model perilaku organisasi yang terdiri atas tiga variabel meliputi input, process, dan *outcome* dalam tiga tingkatan analisa yaitu analisa tingkat individual, analisa tingkat kelompok dan analisa tingkat organisasi.

Manajemen memainkan peran yang strategis dalam meningkatkan kinerja seseorang. Melalui manajemen akan memungkinkan perilaku manusia yang bekerjasama dalam organisasi akan menjadi terarah pada pencapaian tujuan yang diinginkan. Keefektifan kinerja karyawan pada dasarnya bergantung pada keefektifan kinerja individu, kelompok dan organisasi. Selanjutnya, ada sejumlah faktor yang menyebabkan keefektifan kinerja pada masing-masing tingkatan tersebut. Keefektifan kinerja individual dapat disebabkan faktor-faktor seperti kecerdasan, keterampilan, sikap, kepribadian, kapasitas belajar, motivasi, stres, peran maupun kepuasan kerja. Keefektifan kinerja kelompok dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti kepaduan, konflik, kepemimpinan, komunikasi, kekuasaan, politik, struktur dan norma organisasi. Keefektifan kinerja

organisasi disebabkan oleh faktor-faktor seperti iklim, teknologi, struktur dan budaya organisasi (Bernhard *et al*, 2017).

Kepuasan kerja sebagai analisa kinerja individual merupakan salah satu sarana yang penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi (Martoyo, 1992).

Saleh *et al*, (2016) meneliti 170 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Swasta kelas B di Kota Makassar tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja perawat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kinerja perawat terdiri dari lingkungan kerja, kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja. Variabel kepuasan kerja lebih kuat pengaruhnya terhadap kinerja perawat dibanding variabel lainnya.

Mulyono dkk, (2013) melakukan penelitian pada 32 perawat di instalasi rawat inap RS Tk.III 16.06.01 Ambon tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa responden yang tidak puas terhadap pekerjaannya memiliki kinerja yang tidak baik (100%), sedangkan responden yang puas terhadap pekerjaannya memiliki kinerja yang baik (59,09%). Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, dapat dikatakan bahwa

kepuasan kerja mempengaruhi kinerja seseorang. Hal ini memberikan makna bahwa kinerja karyawan akan semakin baik bila karyawan memiliki kepuasan yang baik terhadap pekerjaannya.

Selain kepuasan kerja, analisa kinerja individual lainnya adalah faktor keterampilan kerja karyawan. Beberapa literatur menekankan pentingnya keterampilan kerja individu yang mencakup keterampilan berkomunikasi dan kemampuan kerja tim sebagai faktor-faktor yang berperan dalam produktifitas organisasi dan merupakan bentuk organisasi yang diharapkan oleh pekerjanya (Marlette, 1999). Keterampilan kerja merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang ditugaskan kepadanya. Keterampilan disini mencakup keterampilan teknik, keterampilan pribadi, keterampilan konsep karyawan seperti kecakapan untuk memanfaatkan kesempatan dan kecermatan (Hasibuan, 2000).

Terbentuknya kinerja perawat yang baik juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan para manajer rumah sakit. Secara tidak sadar, kepala ruangan sebagai pemimpin dalam sebuah instalasi rumah sakit menerapkan gaya kepemimpinan sesuai dengan kondisi dan situasi apa yang dipimpinnya. Menurut Gilles (1997) dalam (Supiganto, 2020) membedakan gaya kepemimpinan berdasarkan wewenang dan kekuasaan menjadi empat bagian, yaitu kepemimpinan otoriter, demokratis, partisipatif dan bebas tindak. Gaya kepemimpinan yang baik akan mendorong timbulnya loyalitas pada organisasi, peningkatan

motivasi, serta produktivitas yang dapat berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi yang hasil akhirnya adalah kinerja perawat yang optimal sebagai penentu dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan dan citra pelayanan kesehatan pada umumnya di rumah sakit (Mulyono dkk, 2013).

Faktor yang mempengaruhi kinerja pada analisa level organisasi adalah faktor budaya organisasi. Menurut (Moeliono, 2005), budaya organisasi merupakan sisi dalam atau sisi nilai dari pengelolaan organisasi yang muatannya berfokus pada nilai dasar dari pengelolaan organisasi yang kemudian ditentukan melalui sistem. Oleh karena itu perlunya pedoman konsep manajemen ataupun pemahaman terhadap sumber daya manusia yang ada di rumah sakit yang membentuk nilai, kepercayaan dan sikap-sikap individual untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan eksternal dan integrasi terhadap kekuatan internal rumah sakit. Pedoman tersebut diantaranya adalah budaya organisasi untuk merumuskan karakteristik tertentu dalam organisasi yang akan menjadi landasan yang kokoh dalam menjalankan manajemen perusahaan.

Dengan memperhatikan unsur-unsur terkait budaya dalam suatu organisasi maka diharapkan dapat membantu rumah sakit untuk dapat mengukur serta meningkatkan kinerjanya dengan lebih mudah. Budaya organisasi akan berhubungan dengan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mempunyai karyawan

yang mampu memperlihatkan ketepatan analisis, dan perhatian terhadap detail maka secara tidak langsung proses kegiatan yang terjadi pada organisasi tersebut akan menjadi lebih baik, tepat dan akurat, Adanya kegagalan strategi perencanaan dalam mencapai hasil yang diharapkan cenderung menyalahkan pada budaya kerja. Namun, yang yang paling penting dan menantang adalah bagaimana menghadapi kondisi organisasi dalam menentukan strategi, dan suatu organisasi yang baik dapat memahami bagaimana budaya mereka dan menilai apakah budaya tersebut dapat mendukung tujuan dan ambisi mereka (Price waterhouse Coopers (PwC, 2012).

Robbins & Judge, (2008) dalam bukunya juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi dan loyalitas untuk perusahaan. sebaliknya, karyawan yang cenderung memiliki komitmen rendah, kinerjanya pun rendah dan loyalitas yang kurang terhadap perusahaan.

Keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan terletak pada upaya, dukungan dan perhatian dari seluruh manajemen dan pimpinan organisasi dalam menciptakan dan mempertahankan komitmen bersama dengan setiap karyawan. Dukungan tersebut dapat meliputi pembuatan kebijakan dan prosedur serta regulasi pekerjaan yang memberikan kemudahan bagi karyawan, keleluasaan karyawan dalam melakukan aktifitas pekerjaan, dan membuka kesempatan

pengembangan karir sehingga setiap karyawan menjadi aset organisasi yang mempunyai nilai tinggi bagi sebuah organisasi (Muchlas, 2012).

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tri, 2004) yang mengatakan bahwa sebuah organisasi dapat melakukan upaya peningkatan kualitas dan produktivitas karyawan yang tinggi sebagai keuntungan dari komitmen yang didukung oleh karyawan, maka organisasi harus terlebih dahulu membuat komitmen bersama dalam implemetasi lingkungan kerja yang lebih nyaman, lebih kondusif dan lebih memperhatikan keseluruhan fasilitas pendukung dari kebutuhan setiap karyawan.

Komitmen organisasi juga dapat dipandang sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan mendukung tujuan organisasi tersebut sehingga karyawan memilih untuk bertahan dalam organisasi. Oleh karena itu, komitmen organisasi yang tinggi menjadi gambaran tingkat keberpihakan karyawan yang tinggi pula terhadap organisasi yang mempekerjakannya (Iriana dkk., 2004). Sejauh ini, beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa komitmen kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap hasil kerja, kinerja karyawan, tingkat kehadiran dan kepuasan kerja setiap karyawan (Cohen, 1999).

Beaudoin & Edgar, (2003) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja sebagai kondisi yang menguntungkan dan lingkungan tempat kerja yang mendukung serta mempromosikan kepuasan karyawan

dengan memberikan imbalan, keamanan kerja dan peluang untuk tumbuh. Kualitas kehidupan kerja sebagai derajat pemenuhan kebutuhan manusia dalam suatu lingkungan kerja. Jika kebutuhan manusia telah dipenuhi, maka produktivitas organisasi dapat meningkat. Hal ini memberikan pemikiran bahwa Kualitas kehidupan kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi karena dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta para anggota terhadap organisasi (Sirgy *et al*, 2001).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat enam indikator dalam kualitas kehidupan kerja yang mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan meliputi gaji dan kesejahteraan, kesempatan mengembangkan diri, keamanan kerja, kebanggaan terhadap pekerjaan, keterbukaan dan keadilan dalam pemecahan permasalahan bersama, serta kepercayaan bawahan terhadap pimpinan serta faktor kebijaksanaan dan keramahan pimpinan terhadap karyawan (Lau, 2000).

Ramesh *et al*, (2013) meneliti 671 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Pusat Bangalore tentang kualitas kehidupan kerja perawat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa >75% perawat memiliki kualitas kerja yang rendah dan menyimpulkan bahwa pengelolaan kualitas kehidupan kerja yang baik merupakan hal penting untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas perawat.

Saraji & Dargalin, (2006) meneliti 908 karyawan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tehran tentang sikap mereka terhadap kualitas kehidupan kerja. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa respon karyawan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah kurang. Kualitas kehidupan kerja yang kurang dapat menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan. Sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan pada manajemen Rumah Sakit tentang pengelolaan kualitas kehidupan kerja karyawan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dapat dianalisa secara level individu seperti faktor kepuasan kerja dan keterampilan kerja, level kelompok meliputi gaya kepemimpinan dan level organisasi yang meliputi komitmen organisasi dan budaya organisasi. Kualitas kehidupan kerja juga merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitupula dalam organisasi pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, dimana tata kelola yang baik dari faktor-faktor yang telah diuraikan diatas menjadi upaya dalam peningkatan kualitas dan kinerja karyawan Rumah Sakit, khususnya kinerja tenaga keperawatan menjadi lebih baik

Namun peneliti akan mengambil tiga faktor terbesar yang dapat mempengaruhi kinerja perawat yaitu variabel kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Beberapa hasil penelitian telah menyebutkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja, komitmen

organisasi dan kepuasan kerja perawat mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja perawat. Sehingga untuk menjaga mutu pelayanan keperawatan melalui upaya peningkatan kinerja perawat sangat bergantung pada kebijakan pimpinan dan manajemen Rumah Sakit untuk memberikan dukungan yang besar dengan memberikan perhatian yang lebih mendalam terhadap kinerja tenaga keperawatan dengan membuat kebijakan dan regulasi yang tepat agar setiap perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pencapaian dari tujuan organisasi pelayanan kesehatan.

C. Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda?
4. Apakah kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda?

D. Tujuan Penelitian.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara partial maupun secara simultan terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian diuraikan sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.
- b. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.
- d. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

E. Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat penelitian diuraikan sebagai berikut.

1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan referensi bagi peneliti serta sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bagian ilmu manajemen rumah sakit terkhusus pada manajemen sumber daya manusia terkait hal-hal yang berpengaruh terhadap efektifitas dan peningkatan kinerja perawat.

2. Manfaat Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dijadikan sebagai salah satu pertimbangan bagi para pengambil keputusan tentang kebijakan pengembangan kinerja perawat pada Rumah Sakit, terkhusus di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan sebagai referensi atau bahan pembanding bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja perawat di Rumah Sakit. Selain itu, penelitian ini juga berguna sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister di bidang Administrasi Rumah Sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Kehidupan Kerja.

1. Definisi Kualitas Kehidupan Kerja.

Teori dari (Robbins, & Judge 2008) menyatakan bahwa definisi kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah perwujudan dari dukungan dan perhatian sebuah organisasi dalam membuat kebijakan dan keseluruhan upaya serta mekanisme dalam memenuhi kebutuhan karyawan agar setiap karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab serta berperan serta aktif pada organisasi tempat mereka bekerja.

Kualitas kehidupan kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan terhadap lingkungan organisasi dimana mereka bekerja. Organisasi berusaha untuk memberikan kesesuaian antara karyawan, teknologi, pekerjaan dan lingkungan dengan cara mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman serta kondusif, sehingga menciptakan keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan mereka (Arifin, 2012).

Secara umum, definisi dari kualitas kehidupan kerja merupakan situasi dan kondisi yang baik dari interaksi antara individu dan lingkungan kerja. Beberapa ahli telah memberikan definisi tentang kualitas kehidupan kerja, antara lain meliputi:

- a. Lau (2000) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah keadaan yang menguntungkan dan lingkungan kerja organisasi yang mendukung serta upaya peningkatan kepuasan karyawan. Kualitas kehidupan kerja menurut teori ini dapat meliputi aspek seperti lingkungan kerja yang kondusif, efektifitas waktu kerja, kesesuaian pembayaran upah, pemeriksaan berkala kesehatan karyawan dan perilaku manajemen dalam upaya memenuhi kebutuhan karyawan. Dengan demikian, kualitas kehidupan kerja mengarah pada manfaat keuangan dan non keuangan organisasi dari hasil kebijakan serta perhatian manajemen terhadap karyawan.
- b. Islam & Siengthai (2009) menyatakan bahwa indikator dari kualitas kehidupan kerja meliputi jaminan keamanan kerja karyawan, mekanisme evaluasi penilaian karyawan dan pemberian penghargaan yang sesuai, faktor kesejahteraan dari imbalan jasa kerja, serta upaya manajemen dalam melibatkan karyawan untuk pemecahan solusi bersama.
- c. Saraji & Dargalin (2006) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan bagian dari keseluruhan upaya organisasi dalam peningkatan kepuasan kerja dan menjadi upaya pertumbuhan dalam kinerja karyawan dalam mencapai dan mengelola perubahan budaya organisasi menjadi lebih baik.

d. Cascio (2003) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja menjadi gambaran dari pemikiran karyawan tentang keadaan fisik serta mental karyawan di tempat kerja dan gambaran sejauh mana karyawan merasa nyaman dalam bekerja serta kepuasan terhadap pekerjaan mereka sehingga karyawan dapat mampu untuk bertumbuh dan mengembangkan diri.

e. Brooks & Anderson (2005) menyatakan kualitas kehidupan kerja dengan definsi sejauh mana karyawan dapat memenuhi kebutuhan pribadi mereka dalam melakukan pekerjaan sebagai upaya dalam mencapai keberhasilan tujuan sebuah organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi dari teori tersebut, kualitas kehidupan kerja mempunyai pengertian sebagai upaya organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sebagai mekanisme dalam menimbulkan persepsi kerja yang positif dari setiap karyawan agar mereka dapat tumbuh dan berkembang dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, kualitas kehidupan kerja menjadi faktor yang sangat penting dalam upaya peningkatan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Dengan meningkatnya kinerja karyawan, maka kinerja organisasi juga akan meningkat sehingga organisasi dapat memenuhi harapan karyawan atas kebutuhan keluarga dan pencapaian kehidupan karyawan yang lebih baik sehingga

kehidupan kerja tersebut menjadi lebih bermanfaat dan mempunyai arti yang besar bagi karyawan.

Menurut (Sirin & Sokmen, 2015) kualitas kehidupan kerja perawat adalah sejauh mana perawat merasa puas mengenai kebutuhan pribadi mereka seperti pertumbuhan karir, kesempatan mengembangkan kreativitas, keamanan kerja, peningkatan produktivitas dan penurunan *turnover* melalui pengalaman mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah proses dimana organisasi memberi respon pada kebutuhan perawat dengan mengembangkan mekanisme untuk megijinkan perawat memberikan sumbang saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan mengatur hidup kerja mereka dalam suatu perusahaan.

Menurut (Sirgy *et al*, 2001) kualitas kehidupan kerja mengarah pada pengaruh yang ditimbulkan dari pekerjaan yaitu kepuasan terhadap setiap pekerja, baik kepuasan kehidupan kerja (*job satisfaction*) bahkan kepuasan hidup secara keseluruhan bagi pekerja tersebut. Cascio, (2003) menjelaskan definisi kualitas kehidupan kerja sebagai sebuah gambaran untuk mewujudkan serangkaian upaya oleh organisasi yang meliputi promosi, keterlibatan pekerja, kondisi kerja, dan pengawasan pada setiap karyawan. Bowditch *et al*, (2007) menambahkan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan serangkaian kegiatan yang

mempunyai fokus utama terhadap kesehatan dan kesejahteraan pekerja, serta merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pengalaman kerja pada setiap karyawan.

Sesuai pemaparan diatas, kualitas kehidupan kerja menjadi masalah utama yang patut mendapat perhatian khusus bagi manajemen sebuah organisasi. Lewis *et al*, (2001) adanya kualitas kehidupan kerja sebagai upaya yang dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal tersebut juga dapat menjadi gambaran bahwa karyawan telah menunjukkan kepuasan mereka terhadap sikap organisasi terhadap mereka.

Anatan & Ellitan, (2009) menyatakan kualitas kehidupan kerja adalah konsep cara berpikir tentang manusia, pekerjaan dan organisasi yang menitikberatkan pada pengaruh pekerjaan terhadap efektivitas organisasi dan karyawan, disamping pula memberikan masukan berupa gagasan untuk keterlibatan dalam pemecahan permasalahan dan ikut berpartisipasi aktif saat mengambil keputusan.

Prinsip kualitas kehidupan kerja memberi keutamaan dalam memberikan kebebasan kepada karyawan agar dapat terlibat aktif memutuskan kebijakan terkait pekerjaan, bersama-sama dalam membuat lingkungan tempat kerja yang nyaman, mendapatkan segala kebutuhan yang dapat membantu dalam aktifitas pekerjaan

sebagai upaya untuk meningkatkan pertumbuhan dan kemampuan serta kompetensi para karyawan dalam rangka menjaga efektivitas serta efisiensi perusahaan.

Menurut (Siagian, 2015) pemikiran yang menjadi latar belakang dari konsep kualitas kehidupan kerja diantaranya adalah:

- a. Organisasi tidak hanya memanfaatkan tenaga karyawan dalam melakukan pekerjaan, namun juga kemampuan intelektual serta pemikiran karyawan dalam pemecahan dan mencari solusi dari setiap masalah yang dihadapi.
- b. Memperhatikan hak dan nilai evaluasi pekerjaan setiap karyawan sebagai hal yang wajib harus mendapat pengakuan dan penghargaan.
- c. Sikap manajemen dan pimpinan organisasi yang bersifat demokrasi sesuai keinginan karyawan.

2. Indikator Kualitas Kehidupan Kerja.

Teori dari ahli (Walton, 1975) menyatakan terdapat delapan indikator yang menjadi kriteria dalam peningkatan kualitas kehidupan kerja pada sebuah organisasi yang terdiri dari:

- a. Imbalan kompensasi yang adil dan sesuai.

Indikator ini terdiri dari hal yang berhubungan dengan kompensasi seperti, tunjangan, upah, dan insentif yang diberikan sebagai imbalan atas hasil pekerjaan setiap

karyawan. Kesesuaian dan keadilan dari indikator kompensasi ini sangat berpengaruh terhadap kualitas kehidupan kerja.

b. Lingkungan kerja yang aman dan sehat

Aspek keselamatan dan kesehatan karyawan ini meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di tempat kerja maupun jaminan kesehatan untuk mendapatkan akses kesehatan di luar organisasi, efektifitas dari jam kerja karyawan, akumulasi dari beban kerja karyawan dan kondisi lingkungan fisik tempat kerja yang aman dan terhindar dari resiko serta bahaya kecelakaan kerja.

c. Kesempatan promosi karyawan

Indikator ini berhubungan dengan segala upaya sebuah organisasi agar setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kinerja dan produktivitas mereka pada tanggung jawab kerja yang lebih tinggi hingga meningkatkan kemampuan karyawan untuk dapat memimpin sebuah tim kerja.

d. Pertumbuhan Karyawan dan Jaminan Keamanan.

Indikator ini adalah hasil dari upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan keterampilan kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan, seperti dukungan dan kesempatan mengikuti seminar, pembinaan, dan pelatihan keterampilan. Indikator keamanan kerja merupakan jaminan

akan keberlangsungan pekerjaan bagi setiap karyawan dan memperoleh rasa aman dan nyaman saat mereka melakukan keseharian pekerjaan.

e. Hubungan sosial

Indikator ini sangat berkaitan dengan seberapa baik terjalannya komunikasi antara karyawan dengan pimpinan serta hubungan sesama rekan kerja. Hal ini juga berpengaruh terhadap kualitas kehidupan kerja karena komunikasi yang baik dan akses informasi yang mudah akan dapat menghindari resiko konflik yang dapat mungkin terjadi karena kesalahpahaman.

f. Konstitusional karyawan

Indikator konstitusional ini meliputi segala hak yang seharusnya diterima oleh karyawan, serta kesempatan dalam mengembangkan kreatifitas keterampilan mereka dalam bekerja.

g. Keseimbangan pekerjaan

Indikator ini berhubungan dengan dukungan dan perhatian organisasi untuk memberikan dan mengusahakan keseimbangan waktu antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi karyawan seperti memberikan waktu liburan, kebijakan pemberian waktu cuti, waktu istirahat saat jam kerja yang layak serta hal lain sebagai pemenuhan dari hak pribadi karyawan.

h. Aspek Relevansi Sosial

Indikator relevansi sosial ini adalah bentuk dari rasa bangga karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja karena setiap karyawan mengetahui bahwa produk yang mereka hasilkan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Hubungan yang baik dari organisasi dalam menjaga kepuasan konsumen dan masyarakat menjadi hal yang dapat membuat karyawan akan bangga terhadap pekerjaan mereka di organisasi tersebut.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, menurut teori yang ditulis oleh (Lau, 2000) terdapat enam indikator kehidupan kerja yang meliputi:

- a. Kesejahteraan karyawan merupakan gambaran imbalan dari keseluruhan kompensasi yang diterima setiap karyawan atas imbalan dari hasil kerja karyawan yang akan disesuaikan dengan tingkatan, kedudukan, posisi, jabatan dan lama waktu dari karyawan pertama kali diterima bekerja.
- b. Kesempatan yang sama bagi setiap karyawan untuk mengembangkan diri merupakan dukungan dan perhatian organisasi untuk memberikan peningkatan karir dan keterampilan karyawan dengan mengikuti berbagai pelatihan, bimbingan penataran guna peningkatan pembaharuan kemampuan produktivitas karyawan.

- c. Jaminan keberlangsungan pekerjaan merupakan bentuk persepsi rasa aman karyawan dari kekhawatiran karyawan akan dimutasikan ke unit lain atau luar daerah yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan tersebut. Rasa aman karyawan juga merupakan pemikiran bahwa tiap karyawan diberikan tugas yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.
- d. Indikator kebanggaan pada organisasi merupakan pemikiran dan perasaan karyawan yang merasa memiliki peran aktif dalam memajukan organisasi sehingga juga memicu motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam rangka memperoleh kebanggaan atas penghargaan yang diperoleh.
- e. Keterbukaan dan keadilan dari pimpinan dan manajemen organisasi untuk menerima masukan dan keluhan dari setiap karyawan baik secara individu, tim kerja maupun unit kerja dalam menjalankan aktivitas keseharian pekerjaan maupun untuk memberikan tanggapan atas permasalahan yang menjadi keluhan karyawan. Keadilan dari kebijakan organisasi untuk membagi peran dan tanggung jawab setiap karyawan sesuai peran dan kompetensinya akan meningkatkan pula kinerja dan produktivitas karyawan karena dapat melakukan pekerjaan dengan baik.
- f. Kerjasama yang baik antara pimpinan dan manajemen organisasi sehingga dapat menciptakan kepercayaan dan

keterbukaan. Keramahan dan dukungan organisasi juga dapat memberikan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja.

Berikut akan diuraikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja sesuai pemaparan dari hasil penelitian sebelumnya meliputi:

a. Kepuasan Kerja

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah kepuasan kerja. Faktor kepuasan kerja menjadi dasar dari perilaku dan sikap karyawan terhadap aktifitas pekerjaan, dengan kata lain karyawan akan memiliki sikap dan perilaku yang baik dan positif terhadap pekerjaan karyawan apabila telah memiliki rasa dan kepuasan kerja yang tinggi (Robbins, & Judge 2008). Sedangkan menurut teori dari (Sirgy *et al.*, 2001) mengatakan kepuasan kerja adalah segala yang berhubungan dengan kepuasan berbasis pekerjaan yang meliputi regulasi, sistem, tata kelola, ketentuan kerja, pengawasan, iklim kerja dan serangkaian aktivitas pekerjaan dalam organisasi.

b. Motivasi dan Dukungan Organisasi

Setiap karyawan pasti memiliki motivasi yang berbeda dalam setiap pekerjaan walaupun bekerja di lingkungan dan tempat kerja yang sama (Halim, 2003), dan bukan hal yang

mudah untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor yang menjadi niat, harapan dan motivasi setiap karyawan. Penelitian dari (Mishra & Gupta, 2009) menyatakan hal yang serupa bahwa motivasi dalam diri karyawan sangat mempengaruhi kualitas kehidupan mereka dalam melakukan aktivitas keseharian pekerjaan.

c. Keterlibatan Karyawan

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Warr *et al*, 1979) juga menghasilkan pernyataan bahwa dukungan organisasi dalam membuat karyawan berperan serta aktif dan terlibat dalam organisasi sangat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Keterlibatan atau partisipasi karyawan adalah keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan bersama dalam sebuah organisasi (Ellis & Pompili, 2002).

d. Pertumbuhan dan Pengembangan Karir

Islam & Siengthai, (2009) menyatakan bahwa upaya organisasi di dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan karir karyawan meliputi meliputi kesempatan yang sama bagi setiap karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan, membagi pengalaman dan pengetahuan serta terus berkembang melakukan kreatifitas dalam bekerja yang akan berdampak pada kemajuan organisasi. Dukungan organisasi dalam memberikan

kesempatan setiap karyawan untuk tetap belajar, selalu berkembang merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan kerja karyawan (Mirvis & Lawler, 1984).

e. Prestasi dan Penghargaan

Hasil penelitian dari (Islam & Siengthai, 2009) mengemukakan bahwa dukungan organisasi dengan memberikan penghargaan atas prestasi setiap karyawan akan dapat memicu motivasi karyawan sehingga mempengaruhi pula peningkatan kualitas kehidupan kerja.

f. Komitmen Organisasi

Hasil penelitian dari (Baba & Jamal, 1991) dan menyatakan bahwa faktor komitmen organisasi dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kehidupan kerja. Sejalan dengan itu, penelitian (Owen & Weller, 2006) juga mengungkapkan bahwa ada pengaruh komitmen yang tinggi pada karyawan dengan peningkatan *turnover* karyawan.

g. Budaya Organisasi

Budaya organisasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi variabel kualitas kehidupan kerja. Budaya organisasi adalah gambaran keterbukaan dan dukungan yang dilakukan oleh manajemen organisasi dalam mewujudkan

pelaksanaan regulasi dan sistem organisasi yang konsisten bagi setiap karyawan.

h. *Workplace Bullying*

Bullying di tempat kerja merupakan perilaku negatif yang dapat terjadi di tempat kerja yang dilakukan baik dari pimpinan ke karyawan atau justru dari sesama rekan kerja karyawan sendiri yang pastinya mengarah pada dampak yang negatif untuk kualitas kehidupan kerja karyawan. Konflik tersebut akan menyebabkan seorang karyawan seperti mendapat serangan psikologis dan pada akhirnya membuat perilaku karyawan yang menjadi korban menjadi agresif. Pada waktu yang sama, perilaku agresif itulah yang akan sangat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja setiap pekerja (Ellis & Pompili, 2002).

Selain itu, menurut teori dari (Brooks & Anderson, 2005) terdapat beberapa faktor yang berperan mempengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan meliputi:

a. Faktor internal yang terdiri atas faktor pribadi, faktor kontekstual, faktor operational dan juga faktor administrasi.

1) Faktor pribadi adalah gambaran interaksi kehidupan dari rumah tangga karyawan yang diseimbangkan dengan kehidupan kerja serta berkaitan dengan kebutuhan individu dari seorang karyawan seperti sikap dan citra diri

karyawan, tujuan karir, nilai-nilai kehidupan, rasa hormat, pengakuan dan otonomi karyawan.

- 2) Faktor kontekstual termasuk tentang status dan peran karyawan, partisipasi dalam pengambilan keputusan, sikap manajemen, komunikasi kerja, tujuan tim kerja, hubungan antar professional karyawan, promosi karir, lingkungan secara fisik dan struktur organisasi.
 - 3) Faktor operasional terkait dengan sistem pemberian perawatan, tingkat peran karyawan, kebutuhan teknologi dan dukungan untuk melakukan pekerjaan serta selalu tersedianya dan tersedianya peralatan atau bahan pendukung pekerjaan.
 - 4) Faktor administrasi terdiri dari faktor yang terdiri atas kebijakan organisasi, upah, gaji, tunjangan, promosi karir, anggaran dan penilaian kinerja
- b. Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan adalah antara lain tuntutan kepatuhan karyawan terhadap sistem, kebijakan pelayanan kesehatan, dan situasi serta kondisi tenaga kerja. Kebijakan pelayanan kesehatan yang diberikan sangat mempengaruhi kenyamanan pekerjaan karyawan. Kondisi tenaga kerja termasuk tentang variasi pekerjaan yang tersedia untuk karyawan yang akan mempengaruhi organisasi.

4. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Konsep teori kualitas kehidupan kerja adalah gambaran upaya sebuah organisasi yang bertujuan untuk memberikan apresiasi dan penghargaan terhadap kemampuan, keterampilan, kinerja karyawan serta peran aktif dan keterlibatan karyawan selama melakukan aktifitas keseharian pekerjaan dalam rangka mewujudkan kemajuan organisasi.

Sebuah organisasi dengan indikator kualitas kehidupan kerja yang sangat baik dapat terlihat dari keadaan dan lingkungan kerja karyawan yang nyaman saat melakukan aktifitas keseharian pekerjaan, peningkatan semangat dalam bekerja, dan memunculkan pemikiran karyawan agar tetap bertahan dalam organisasi tempat mereka bekerja. Kualitas kehidupan kerja menjadi faktor pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja terbaik karyawan sehingga menciptakan efektifitas organisasi dalam mencapai sasaran produktivitas dan tujuan organisasi.

Keseluruhan keuntungan dari pengaruh kualitas kehidupan kerja akan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan peningkatan kinerja karyawan apabila semua pihak dalam sebuah organisasi baik pimpinan, manajemen dan karyawan mempunyai komitmen

bersama untuk menghadapi segala peluang dan tantangan serta berbagai permasalahan yang berkembang di dalam organisasi.

Selain hal tersebut, menurut pendapat ahli Belcher dalam (Wibowo, 2017) terdapat karakteristik organisasi dengan kualitas kehidupan kerja yang baik meliputi: Karyawan memiliki peran serta aktif dalam mengambil keputusan organisasi

- a. Partisipasi serta peran aktif karyawan dalam memecahkan masalah organisasi.
- b. Kelengkapan informasi yang diperoleh karyawan mengenai peta perencanaan dan perkembangan organisasi yang telah disusun oleh para manajemen organisasi.
- c. Saling memberikan umpan balik antara pimpinan dan karyawan yang bersifat membenahi permasalahan, mencari solusi bersama dalam rangka perbaikan.
- d. Hubungan yang baik antar sesama rekan kerja sehingga memunculkan perasaan nyaman berkolaborasi dan bekerja dalam tim kerja.
- e. Pekerjaan yang penuh tantangan menciptakan peluang karyawan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas.
- f. Karyawan merasa mendapatkan jaminan tentang keamanan kerja serta kesempatan kerja.

Kualitas kehidupan kerja menjadi sebuah upaya yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan fisik

karyawan di tempat kerja melalui keterlibatan kerja. Secara operasional kualitas kehidupan kerja menggambarkan aktivitas yang bisa dimaknai oleh para karyawan sebagai suatu usaha menuju terciptanya keseimbangan kerja. Selain menjadi budaya organisasi yang menopang keberhasilan organisasi dalam mencapai target, budaya tersebut melahirkan anggota organisasi yang bebas dari kekhawatiran. Budaya organisasi dan kondisi yang nyaman tersebut menciptakan komitmen timbal balik antara karyawan dengan organisasi. Efektivitas organisasi tidak akan pernah tercapai tanpa adanya keterlibatan dari semua pihak yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi.

Dalam kualitas kehidupan kerja seorang manajer adalah pemimpin dan pelatih bukan sebagai atasan yang selalu sebagai posisi yang memberikan perintah. Sangat penting menjaga keterbukaan dan rasa saling percaya agar tidak ada perpecahan dan perasaan ingin melakukan perlawanan terhadap manajemen dan pimpinan organisasi.

Sangat diperlukan adanya sistem informasi manajemen yang baik, yang artinya bahwa pada saat ada informasi yang penting maka akan diterima dengan tepat waktu dan akurat oleh karyawan. Kualitas kehidupan kerja hendaknya perlu diperbaiki secara berkala sebagai langkah dari hal yang membuat perpecahan ke persatuan yang bertujuan memecahkan masalah organisasi.

B. Tinjauan Umum Tentang Komitmen Organisasi.

1. Definisi Komitmen Organisasi.

Komitmen organisasi secara umum merupakan suatu ketentuan yang menjadi persetujuan bersama dari semua pihak dalam suatu organisasi mengenai pedoman, pelaksanaan serta tujuan yang ingin dicapai bersama dimasa yang akan datang. Komitmen organisasi merupakan proses pada karyawan dalam mengidentifikasikan dirinya dengan nilai - nilai, aturan - aturan dan tujuan organisasi.

Komitmen merupakan upaya, dukungan dan kemampuan sebuah organisasi untuk menyeimbangkan sikap dan pemikiran individual yang tercermin dalam perilaku setiap karyawan dengan segala kebutuhan, penyusunan skala prioritas, sistem dan tujuan yang telah dibuat oleh pimpinan dan manajemen organisasi tersebut. Termasuk bagaimana upaya organisasi agar setiap karyawan dapat mendahulukan kepentingan dan kebutuhan organisasi jauh diatas kepentingan dan kebutuhan pribadi setiap karyawan. Allen & Meyer (1991), komitmen organisasi adalah sikap karyawan yang menerima tujuan, budaya serta nilai organisasi sehingga setiap karyawan menjadikan komitmen tersebut sebagai dasar dalam upaya mereka untuk tetap berkarya dan akhirnya memlih untuk tidak meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja (Soekidjan, 2009).

Sejalan dengan penelitian tersebut, (Wibowo, 2013) memberikan pengertian komitmen organisasi sebagai suatu gambaran karyawan mengidentifikasi pribadi setiap mereka dalam peran dan keterlibatan dengan organisasinya. Sehingga dapat disimpulkan dengan singkat bahwa komitmen organisasi adalah seberapa besar loyalitas yang dimiliki setiap karyawan dan seberapa besar keinginan mereka untuk tetap bertahan di dalam organisasi.

Komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat dari karyawan untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, kemauan berusaha yang tinggi untuk organisasi, dan suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Komitmen organisasi pada perawat merupakan hal penting yang perlu diperhatikan apabila rumah sakit ingin memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik serta dapat tercapainya tujuan organisasi. Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dan sesuai standar keperawatan profesional, perawat dituntut untuk memiliki komitmen yang tinggi. Pelayanan asuhan keperawatan merupakan proses atau rangkaian kegiatan

pada praktik keperawatan baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada pasien (Ekayanti dkk, 2019).

2. Indikator Komitmen Organisasi.

Allen & Meyer, (1991) dalam teorinya mengatakan terdapat tiga kalsifikasi dalam komitmen organisasi atas dasar sumbernya yang meliputi:

- a. *Affective commitment* berkaitan dengan komitmen organisasi yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh emosional dan psikologis karyawan yang merasa memiliki keterkaitan dengan organisasi tempat mereka bekerja, sehingga nilai pribadi dari setiap karyawan melebur menjadi nilai organisasi. Berdasarkan beberapa penelitian, komitmen afektif sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja melalui komitmen organisasi secara keseluruhan dan memiliki hubungan dengan tingkat kehadiran karyawan.
- b. *Continuance Commitment*, komitmen organisasi ini didasari oleh pemikiran setiap karyawan yang sadar bahwa pemenuhan kebutuhan yang mereka butuhkan tidak akan dapat mereka dapat bila meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen ini juga timbul karena setiap karyawan merasa tidak memiliki alternatif pekerjaan yang lain sehingga menimbulkan kerugian yang besar apabila mereka memutuskan untuk tidak bertahan dalam organisasi tersebut. Terkait dengan hal

tersebut, individu dengan *Continuance Commitment* mudah merasakan putus asa pada tantangan pekerjaan yang diberikan, tidak memiliki komitmen yang kuat untuk berupaya melakukan peningkatan kinerja dan produktivitas. Komitmen ini justru memiliki pengaruh yang negatif terhadap tingkat kehadiran karyawan. Namun pada kasus tertentu yang menjadikan *job retention* sebagai faktor yang mempengaruhi hasil pekerjaan, untuk hal tersebut, individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan lebih bertahan dalam organisasi.

- c. *Normative Commitment*, komitmen ini dimunculkan atas dasar pemikiran bahwa setiap karyawan mempunyai kewajiban untuk tinggal dan bertahan didalam organisasi tempat mereka bekerja. Seperti pada *afektif commitment*, komitmen normatif juga mengindikasikan terjadinya peleburan nilai, sikap dan perilaku karyawan ke dalam nilai dan budaya organisasi. Individu yang memiliki *normative commitment* yang besar akan memilih tetap tinggal dan bekerja dengan baik dalam sebuah organisasi karena merasa memiliki tanggung jawab yang besar untuk menyelesaikan tugas, hal ini akan memicu motivasi setiap karyawan untuk bersikap dan berperilaku positif dalam melakukan keseharian aktifitas pekerjaan mereka. Sehingga dapat disimpulkan, *normative commitment* memiliki pengaruh

yang positif dengan nilai dalam pekerjaan, seperti kinerja karyawan, tingkat kehadiran dan budaya organisasi.

Dari ketiga klasifikasi komitmen organisasi yang telah dijelaskan tersebut, komitmen organisasi yang mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kinerja karyawan adalah *affective commitment*. Tingkat *affective commitment* yang besar pada diri karyawan akan menciptakan motivasi yang kuat untuk memberikan kontribusi dan kinerja terbaik karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, *continuance commitment* justru dapat menurunkan pengaruh terhadap kinerja karena setiap karyawan merasa bahwa mereka bertahan dan tinggal dalam organisasi hanya karena terpaksa, tidak mempunyai alternatif pekerjaan lain dan hanya menghindari kerugian keuangan atas kebutuhan keluarga. Sehingga *continuance commitment* tidak dapat diharapkan sebagai penyumbang kontribusi karyawan terhadap organisasi. Sedangkan untuk pengaruh *Normative Commitment* sangat tergantung pada seberapa besar pelepasan nilai dari sikap dan perilaku setiap karyawan terhadap nilai dan budaya organisasi sehingga karyawan bersedia untuk berperilaku sesuai dengan visi dan misi organisasi. Karyawan merasa organisasi memang layak menerima kinerja dan produktifitas yang tinggi dari karyawan, karena karyawan memiliki tugas dan kewajiban serta peran mereka yang memang wajib mereka berikan kepada organisasi. (Soekidjan, 2009).

3. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut (Camilleri, 2002) adalah jenjang pendidikan yang berkaitan dengan jenjang karir, posisi di tempat kerja dan karakteristik personal yang terbentuk dari faktor eksternal dan internal individu karyawan.

Sedangkan menurut (Soekidjan, 2009), faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi antara lain meliputi:

a. Karakteristik Personal

- 1) Ciri-ciri kepribadian tertentu seperti individu yang teliti dan berpandangan positif akan cenderung memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Demikian juga individu yang mempunyai orientasi kerja kepada tim dan menempatkan tujuan kelompok diatas tujuan pribadi dan menjadi pribadi yang senang membantu akan mempunyai komitmen organisasi yang lebih baik.
- 2) Usia dan masa kerja juga berhubungan positif dengan komitmen organisasi.
- 3) Tingkat pendidikan karena makin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka akan semakin banyak harapan yang mungkin tidak dapat dipenuhi oleh organisasi, sehingga komitmen organisasinya semakin rendah.

- 4) Jenis kelamin, pada wanita lebih dapat menghadapi tantangan yang besar dalam mencapai karirnya, sehingga komitmen organisasi menjadi lebih tinggi.
 - 5) Status perkawinan, status karyawan yang menikah akan lebih terikat dengan organisasinya.
 - 6) Keterlibatan kerja (*job involvement*), tingkat keterlibatan dan partisipasi kerja setiap karyawan individu berhubungan positif dengan komitmen organisasi.
- b. Situasional
- 1) Nilai organisasi adalah suatu komponen dari hubungan saling keterikatan. Nilai kepercayaan, inovasi, kualitas, kerjasama dan partisipasi meningkatkan keinginan saling berbagi dan membangun hubungan komunikasi yang baik antar karyawan. Jika para karyawan percaya bahwa nilai organisasinya adalah menghasilkan kualitas produk jasa yang bermanfaat, maka para karyawan akan mempunyai komitmen untuk terlibat dan berkontribusi dalam menciptakan produk jasa tersebut sesuai tujuan organisasi.
 - 2) Keadilan organisasi yang meliputi: keadilan yang berkaitan dengan kewajaran alokasi sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan, serta keadilan dalam persepsi kewajaran atas pemeliharaan hubungan antar pribadi karyawan.

- 3) Karakteristik pekerjaan yang diberikan lebih spesifik sehingga setiap karyawan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan oleh organisasi.
- 4) Dukungan organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan komitmen organisasi. Hubungan ini didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan mempersepsikan bahwa organisasi memberikan dukungan dan memberikan penghargaan atas kontribusi yang diberikan karyawan dalam pekerjaannya. Demikian ini juga dapat menggambarkan organisasi sangat perhatian dan peduli dengan kesejahteraan karyawan sehingga menimbulkan komitmen organisasi dari karyawan.

c. Posisi

- 1) Masa kerja yang lama berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi
- 2) Tingkat pekerjaan, tingkat pekerjaan yang tinggi akan cenderung meningkatkan motivasi maupun kemampuan karyawan untuk ikut aktif terlibat dalam organisasi.

4. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Komitmen organisasi yang tinggi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan, tingkat absensi karyawan serta tingkat keluar masuk karyawan. Komitmen yang baik akan menjadikan karyawan

menjadi peduli dengan keadaan perusahaan dan berusaha menjadikan perusahaan tumbuh ke arah yang lebih baik. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan lebih mudah menerima visi misi dan nilai yang dimiliki organisasi sehingga penurunan kinerja dapat dihindari karena karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja dan memajukan perusahaan.

Chughtai & Zafar, (2006) menjelaskan bahwa komitmen organisasi mempunyai dampak terhadap *Turnover intention*, karena semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi maka kecenderungan karyawan tersebut untuk keluar akan semakin rendah dan terhadap *Job performance* karena semakin tinggi komitmen seseorang terhadap organisasinya maka tingkat produktivitas kerja seseorang akan cenderung tinggi.

Karyawan dengan komitmen organisasi yang sangat tinggi akan mempengaruhi produktivitas dan kinerjanya karena memiliki sikap dan perilaku yang menyadari bahwa ada tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kecenderungan untuk berusaha mengeluarkan kemampuan terbaik dari karyawan setiap kali menjalankan tugas demi tercapainya sasaran produktivitas perusahaan.

Dalam suatu pengetahuan perilaku organisasi, komitmen organisasi dapat digunakan sebagai pengikat antara karyawan dengan tempat kerja mereka. Komitmen akan memunculkan

keinginan karyawan untuk bertahan dalam organisasi dengan menggunakan hasil usaha dalam bekerja sebagai bentuk penerimaan terhadap tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen rendah disebabkan kurangnya rasa percaya. Namun jika karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas dan akan bertanggung jawab lebih terhadap sesuatu yang berkaitan dengan organisasi. Karyawan yang dapat memiliki komitmen organisasion tinggi, bila di dalam dirinya memiliki kepercayaan dan menerima tujuan serta nilai yang dianut organisasi, kemudian karyawan tersebut selalu berusaha mencapai apa yang targetkan perusahaan, yang terakhir selalu ingin mempertahankan identitas sebagai bagian dari organisasi perusahaan.

Komitmen organisasi menjadi upaya yang dapat memperbaiki kesalahan yang terjadi agar tidak terulang, karena karyawan akan selalu berusaha bekerja dengan teliti untuk meminimalkan kesalahan. Komitmen organisasi yang tertanam dengan baik dapat mendorong peningkatan prestasi dan disiplin kerja para karyawan serta dapat memunculkan perasaan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

Komitmen organisasi merupakan cerminan dari tingkatan dimana seseorang mengenal perusahaan atau institusi tempat mereka bekerja dan tujuan-tujuan dari perusahaan tersebut.

Komitmen organisasi adalah variabel yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan kinerja organisasi, karena komitmen organisasi tersebut menjadi motivasi kerja bagi setiap karyawan secara perorangan maupun organisasi atau perusahaan secara keseluruhan (Sumarni & Andri, 2019).

C. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Kerja.

1. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut teori (Luthans, 1998) kepuasan kerja didefinisikan sebagai serangkaian gambaran sikap dan perilaku individu yang bersifat emosi yang positif dari suatu pekerjaan yang diberikan maupun pengalaman kerja. Seorang perawat dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam melakukan pelayanan keperawatan yang berkualitas terhadap pasien sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga sebagai konsumen pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Croese, 1999). Sejalan dengan itu, teori (Robbins & Judge, 2008) mengemukakan bahwa kepuasan kerja identik dengan perasaan positif dari seorang karyawan tentang pekerjaan yang diberikan dan penilaian karakteristik pekerjaan.

Hasil kerja seorang karyawan akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakannya. Indikator kepuasan kerja menurut

(Luthans, 1998) meliputi kesesuaian pemberian gaji dan kesetaraannya, kesesuaian pemberian pekerjaan dan tanggung jawab kepada karyawan dengan segala kemampuan dan keterampilan yang dimiliki serta faktor hubungan komunikasi yang baik dari pimpinan dan manajemen kepada setiap karyawan.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, (Wibowo, 2013) juga mengemukakan pengertian kepuasan kerja yaitu reaksi dari seorang karyawan yang diimplementasikan dan sikap dan perilaku sebagai tanggapan dari hasil pekerjaan dan segala hal yang berpengaruh terhadap kinerja yang meliputi imbalan gaji, kondisi lingkungan fisik pekerja, hubungan dengan rekan kerja ataupun komunikasi yang baik dengan pimpinan.

Esensi pekerjaan selalu menuntut setiap karyawan untuk melakukan hubungan dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan jajaran manajer dan pimpinan organisasi, mengikuti segala sistem, regulasi dan kebijakan yang telah disusun dan ditetapkan untuk dijadikan standar penilaian kinerja karyawan. Penelitian (Wibowo, 2013) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja setiap karyawan. Topik kepuasan kerja masih menjadi permasalahan dan rujukan pembandingan bagi banyak peneliti di bidang perilaku organisasi karena kaitannya dengan kinerja organisasi.

Sejalan dengan penelitian tersebut, (Howell & Dipboye, 1986) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan gambaran perasaan suka ataupun tidak suka dari seorang karyawan terhadap pekerjaan dan segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk didalamnya adalah penilaian kerja atau prestasi kerja atas pekerjaan yang mereka telah lakukan. Kepuasan kerja akan tercapai apabila karyawan dapat mencapai tiga kedudukan psikologis yaitu: karyawan merasakan pekerjaan sebagai sesuatu yang penting dan bermanfaat, karyawan merasa bahwa mereka harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan itu secara individu maupun bertanggung jawab terhadap hasil dan karyawan dapat merasakan hasil apa yang dicapai dan apakah hasil tersebut memuaskan atau tidak. Menurut penelitian oleh (Simamora, 2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat tercapai apabila seorang karyawan merasa bahwa pekerjaan yang diberikan merupakan hal yang sangat penting dan bermanfaat bagi banyak orang, sehingga menimbulkan rasa tanggung jawab dari setiap karyawan baik terhadap pekerjaan yang dilakukan itu sendiri maupun hasil yang akan diperoleh.

2. Teori Kepuasan Kerja.

Mangkunegara (2014) mengatakan bahwa kepuasan kerja akan muncul akibat dorongan motivasi setiap karyawan, yang memiliki dimensi meliputi:

a. Hierarki kebutuhan

Dimensi hierarki kebutuhan diciptakan pertama kali oleh Abraham Maslow yang memandang manusia mempunyai tingkatan kebutuhan yang berurutan yang dimulai dari kebutuhan dasar fisiologis manusia sampai kebutuhan aktualisasi diri sebagai kebutuhan manusia yang paling tinggi. Menurut Maslow manusia akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan dasar fisiologis terlebih dahulu sebelum beranjak pada tingkatan kebutuhan manusia yang lebih tinggi (Suarli & Bahtiar, 2009). Penelitian yang dilakukan (Kurniadi, 2013) menyatakan bahwa bila terpenuhi tingkatan kebutuhan manusia yang paling mendasar, maka seorang manusia akan berusaha naik ke tingkatan kebutuhan berikutnya. Namun tidak dengan sebaliknya, apabila manusia sudah sampai menempati kebutuhan manusia lebih tinggi, maka dia tidak akan turun lagi untuk memenuhi kebutuhan dibawahnya.

Teori dari Maslow membagi hierarki kebutuhan sebagai berikut:

1) Kebutuhan fisik manusia

Kebutuhan fisik merupakan tingkat kebutuhan terendah (Kurniadi, 2013) yang berkaitan langsung dengan fisik manusia. Manusia dalam mempertahankan hidup harus memenuhi kebutuhan fisiologis seperti makan, minum,

tempat tinggal, pakaian, seks, kesehatan badan, dan semua yang berhubungan dengan biologis tubuh (Suarli, & Bahtiar, 2009).

2) Kebutuhan kemanan dan keselamatan.

Kebutuhan keamanan dan keselamatan merupakan tingkat kebutuhan kedua (Kurniadi, 2013) dimana manusia membutuhkan jaminan untuk terbebas dari segala acama kejadian yang berbahaya dari lingkungan kehidupannya. Manusia selalu membutuhkan kemanan agar dapat bekerja dan hidup dengan rasa nyaman guna memenuhi kebutuhah hidup tanpa terdapat gangguan atau tindak kejahatan dari orang lain, tidak merasa mendapatkan tekanan dari seseorang atau kondisi tertentu. Seperti contohnya pemberian gaji yang rutin diberikan setiap bulan sehingga seorang manusia merasa bahwa kebutuhannya akan selalu terjamin.

3) Kebutuhan rasa memiliki dan berinteraksi sosial.

Kebutuhan emosional dari hubungan sosial ini dan kebutuhan psikologis manusia untuk dicintai mejadi tingkat kebutuhan nomor tiga. Setiap individu memiliki kebebasan untuk melakukan hubungan dengan sesama, terbebas dari kebencian, melakukan komunikasi dan kerjasama yang baik didalam tim kerja, melakukan afiliasi pertemanan

bahkan kebutuhan psikologis untuk melakukan pernikahan. Manusia secara psikologis akan mempunyai persepsi menjadi bagian dari lingkungan hidupnya bila manusia merasa saling membutuhkan dan menghargai, saling menyayangi dan selalu membina komunikasi dan hubungan yang baik dengan sesama baik itu di lingkungan rumah, pendidikan, lingkungan pekerjaan bahkan dengan lingkungan masyarakat umum.

4) Kebutuhan tentang pengakuan harga diri.

Sedangkan kebutuhan tentang pengakuan harga diri menjadi kebutuhan keempat. Kebutuhan pengakuan harga diri pada manusia merupakan tingkat kebutuhan keempat (Kurniadi, 2013). Pengakuan harga diri pada seorang manusia pada dasarnya adalah kebutuhan untuk saling menghargai baik menghargai diri sendiri terlebih dahulu maupun kelayakan diri untuk mendapat penghargaan dari orang lain. Sebagai contoh apabila manusia mencapai jabatan dan posisi tertentu, pasti akan merasa dihargai apabila mendapat pengakuan dan diterima dengan baik oleh kelompok masyarakat. Setiap manusia membutuhkan identitas diri yang jelas baik dalam bentuk status sosial maupun kedudukan, namun dibalik itu kebutuhan yang paling mendasar adalah bagaimana masyarakat dapat

menerima identitas diri tersebut sebagai bentuk penghargaan.

5) Kebutuhan aktualisasi diri.

Kebutuhan tertinggi dari seorang manusia adalah kebutuhan akan aktualisasi diri. Setiap manusia akan dituntut untuk melakukan kebaikan dan pengabdian yang terbaik yang dapat diberikan agar bermanfaat untuk banyak orang, termasuk didalamnya adalah kebutuhan relevancy social. Kebutuhan aktualisasi diri membutuhkan potensi dan kontribusi terbaik seorang manusia untuk memberikan kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki dalam menghadapi tantangan serta peluang dari pekerjaan (Suarli & Bahtiar, 2009).

b. Teori *existence, relatedness, growth (ERG)*

Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Clayton Alderfer (Kurniadi, 2013). Menurut (Suarli & Bahtiar, 2009), teori ERG menyerupai tingkatan kebutuhan dari Maslow, terdapat tiga tingkatan kebutuhan yang meliputi: kebutuhan eksistensi (*existence*), kebutuhan (*relatedness*) dan keterkaitan dan yang terakhir adalah kebutuhan pertumbuhan (*growth*).

Kebutuhan eksistensi ini meliputi kebutuhan fisik seperti makanan serta minuman yang baik, udara yang bersih,

penerimaan gaji secara regular dan kondisi kerja serta jaminan keamanan (Suarli & Bahtiar, 2009).

Kebutuhan keterikatan dapat diartikan sebagai hubungan sosial antar manusia, bagaimana manusia membutuhkan tata kehidupan yang baik dengan melakukan hubungan baik yang bersifat hubungan pribadi maupun hubungan bermasyarakat. Hubungan sosial ini saling terkait dengan rasa saling membutuhkan, saling ingin melakukan kerjasama dan perasaan untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain sebagai kegiatan yang bermanfaat (Hariandja, 2007). Tingkatan pertumbuhan pada teori ERG hampir sama dengan tingkatan aktualisasi diri pada teori Maslow.

c. Teori dua faktor (*two-factors theory*) atau *motivator-hygiene theory*

Teori dua faktor (*two-factors theory*) ini dikembangkan oleh Federick Herzberg. Teori ini berkeyakinan bahwa setiap karyawan memiliki motivasi tersendiri akab pekerjaannya yang nantinya dapat disesuaikan dengan nilai, harapan dan tujuan organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Danim, 2004) menemukan bahwa setiap motivasi yang terdapat dalam diri karyawan akan muncul dan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal tersebut meliputi segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan seperti gaji,

lingkungan kerja, sistem dan kebijakan organisasi, pengawasan supervise, hubungan antar sesama rekan maupun hubungan dengan jajaran manajemen, kesetaraan dalam pemberian penghargaan maupun hukuman, budaya organisasi, audit maupun standar penilaian kinerja karyawan (Hariandja, 2007).

Terdapat beberapa faktor yang memungkinkan terjadi rasa tidak puas yang dinamakan faktor ketidakpuasan atau dapat disebut juga dengan faktor *hygienes* (Suarli & Bahtiar, 2009). Hal ini disebabkan karena terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan seorang karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya (Hariandja, 2007).

Sedangkan faktor-faktor penyebab kepuasan seorang karyawan yang berasal dari faktor internal meliputi prestasi kerja, peran dan tanggung jawab karyawan, peluang untuk mendapatkan promosi dan pengembangan karir, kemajuan pekerjaan bahkan kebanggaan terhadap pekerjaan itu sendiri. Beberapa faktor pemuas tersebut dapat disebut sebagai faktor motivator (Suarli & Bahtiar, 2009). Karena faktor pemuas tersebut dapat menjadi pemicu dan alasan kuat seorang karyawan untuk memberikan potensi kontribusi pekerjaannya menjadi lebih baik dan bermanfaat untuk banyak orang dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan (Hariandja, 2007).

d. Teori kebutuhan yang dipelajari.

McClelland menjadi orang yang pertama kali mengembangkan teori kebutuhan yang dipelajari saling berkaitan dengan konsep belajar (Hariandja, 2007). Teori kebutuhan yang dipelajari ini meliputi:

1) Kebutuhan berprestasi

Sebuah kebutuhan yang muncul dari keinginan dan harapan dalam rangka mencapai sesuatu yang lebih baik dari keadaan sebelumnya atau kebutuhan yang berbeda dari orang lain. Motivasi ini akan memicu setiap manusia untuk terus mengikuti pendidikan lebih lanjut, mengikuti pelatihan sesuai kompetensi yang dimiliki, selalu bertanggung jawab atas peluang dan tantangan pekerjaan, bersaing dalam perlombaan secara kompetitif dan selalu mencari solusi yang baik atas segala permasalahan dalam pekerjaan maupun kehidupan.

2) Kebutuhan *berkuasa*

Kebutuhan ini muncul karena sebuah keinginan atau harapan untuk berkuasa, keinginan menjadi seorang pemimpin, keinginan memiliki pengaruh terhadap karyawan yang berada dibawahnya dan kekuasaan untuk menentukan arah, tujuan, sistem, kebijakan dan regulasi organisasi.

3) Kebutuhan berafiliasi atau menjalin hubungan

Kebutuhan ini muncul akibat keinginan atau harapan dari manusia untuk dapat melakukan hubungan dengan orang lain dalam bentuk afiliasi, pertemanan, persahabatan maupun kerjasama tim kerja.

Tenaga keperawatan sendiri adalah sebuah profesi yang selalu berkomunikasi dan berhubungan dengan rekan kerja maupun tenaga kesehatan lainnya. Kebutuhan kerjasama tim yang baik ini akan menunjang peningkatan kinerja keperawatan sehingga dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan kesehatan pasien dan keluarga serta masyarakat. Kebutuhan yang tinggi akan hubungan dengan tim kerja ini menyimpulkan bahwa perawat lebih menginginkan kebutuhan afiliasi dibandingkan kebutuhan akan berkuasa atau memimpin.

3. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.

Menurut (Ghiselli & Brown, 2003) terdapat lima faktor yang akan menimbulkan kepuasan kerja, meliputi antara lain:

- a. Perubahan status, kedudukan, posisi dan jabatan pada pekerjaan akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja.
- b. Karyawan dengan golongan yang lebih tinggi akan meningkatkan gaji dan juga kewenangan dibandingkan pekerja

- dengan gaji lebih rendah. Hal ini juga akan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
- c. Beberapa penelitian juga menekankan adanya pengaruh umur terhadap keouasan kerja, dimana umur antara 25-34 tahun dan umur 40-45 tahun merupakan umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.
 - d. Terdapatnya jaminan keuangan seperti jaminan sosial, jaminan kesehatan, jaminan tenaga kerja, jaminan hari tua atau pesangon saat pensiun kerja sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja.
 - e. Pengawasan dan penilaian secara berkala dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Dengan supervisi yang dilakukan, seorang karyawan akan dapat melakukan evaluasi pekerjaan yang telah dilakukan. Selain itu dengan pengawasan yang baik akan timbul komunikasi yang baik pula antara karyawan dan manajemen organisasi sehingga segala dukungan, perhatian dari organisasi membuat seorang karyawan merasa dibutuhkan, dihargai dan terlibat dalam organisasi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan kerja dari setiap karyawan karena mereka merasa menjadi bagian yang sangat penting dalam organisasi, yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas organisasi bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

4. Pengukuran Kepuasan Kerja.

Berikut pendapat beberapa ahli tentang pengukuran indikator kepuasan kerja meliputi:

- a. Pandangan Schermerhorn, John, James, Richard, and Mary, mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat diketahui melalui observasi dan interpretasi secara berhati-hati tentang apa yang dikatakan dan dilakukan orang sambil melakukan pekerjaannya. Dalam hal ini ada model yang disarankan dapat digunakan, yaitu the Minnesota Satisfaction Questionnaire mengukur kepuasan antara lain dengan kondisi lingkungan kerja, kesempatan yang sama untuk maju dan berkembang, kebebasan untuk menggunakan pertimbangannya sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan, mendapat pujian karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan perasaan bangga atas penyelesaian pekerjaan.
- b. Indikator kepuasan kerja menurut (Luthans, 1998) yang meliputi:
 - 1) Imbalan balas jasa berupa upah atau gaji yang akan diterima oleh karyawan secara adil dan setara.
 - 2) Kesempatan yang sama untuk mendapatkan promosi jabatan atau kenaikan jenjang dalam karir pekerjaan seorang karyawan.
 - 3) Dukungan dan hubungan yang baik dari rekan kerja.

- 4) Kemampuan organisasi dalam memberikan dukungan dan perhatian terhadap kinerja karyawan.
 - 5) Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dari kebersihan, kerapian bahkan kondisi kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - 6) Dan kebanggaan terhadap pekerjaan sendiri adalah ketertarikan karyawan dalam memandang pekerjaan sehingga memberikan kesempatan untuk lebih banyak belajar, mengasah keterampilan dan menerima tanggungjawab untuk menghadapi peluang dan tantangan kerja.
- c. Sedangkan Greenberg dan Baron dalam (Wibowo, 2013), mengemukakan tiga sistem penilaian kepuasa kerja karyawan yaitu:
- 1) *Rating scale* dalam instrument kuesioner, responden langsung dapat mengisi setiap pertanyaan didalam kuesioner yang telah diberikan skala penilaian sebelumnya.
 - 2) *Critical incident* adalah bagaimana cara setiap karyawan memberikan penjelasan tentang rasa puas maupuntidak puas yang dapat dihubungkan dari semua aspek pekerjaan.

- 3) *Interviews*, adalah dengan cara wawancara langsung tentang sikap dan perilaku kepada setiap karyawan. Model wawancara ini juga dapat dikombinasikan dengan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja mencerminkan sikap positif seorang karyawan terhadap pekerjaan dan perasaan individu tentang pekerjaan yang ditemukan dalam segala hal yang mereka hadapi di lingkungan kerja. Setiap individu karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya.

Kepuasan kerja dapat digambarkan sebagai reaksi umum karyawan dalam bentuk perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan dalam mengenali masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Setiap karyawan berpartisipasi dalam organisasi yang menggabungkan keinginan, kebutuhan, keinginan, dan pengalaman masa lalu untuk membentuk harapan yang mereka yakini akan terpenuhi di tempat kerja. Kepastian, keadilan dan kebanggaan dalam pekerjaan, peluang karir dan promosi bagi karyawan, kesadaran karyawan akan pekerjaan dan kepuasan kerja. Selain itu, persepsi ini juga mencakup kesesuaian antara kemampuan dan keinginan karyawan dengan kondisi organisasi tempat mereka bekerja, termasuk kondisi seperti jenis pekerjaan, minat, bakat, dan pendapatan.

Menurut Locke dalam (Munandar, 2001) Karyawan yang puas dengan pekerjaannya muncul dari karyawan yang merasa senang dengan pekerjaannya. Keyakinan bahwa karyawan yang bahagia lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas menjadi dasar pengembangan kebijakan bagi para pemimpin organisasi. (Stephen & Robbins, 2001).

Menurut Strauss dan Sayles dalam (Handoko, 2001) kepuasan kerja juga merupakan faktor penting dalam inovasi dan produktivitas kerja. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka akan mengakibatkan kurangnya semangat untuk bekerja, cepat lelah dan bosan, ketidakstabilan emosi, sering meninggalkan pekerjaan, tidak masuk kerja dengan berbagai alasan dan melakukan aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Di sisi lain, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki komitmen dan rotasi yang lebih tinggi, kurang aktif dalam kegiatan serikat pekerja, dan berkinerja lebih baik daripada karyawan yang tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan maupun organisasi atau perusahaan secara keseluruhan karena akan menciptakan kondisi dan situasi yang positif di lingkungan kerja.

D. Tinjauan Umum Tentang Kinerja Perawat.

1. Definisi Kinerja Perawat.

Kinerja adalah penampilan kerja para staf karyawan dalam suatu organisasi yang merupakan penampilan seorang individu atau tim kerja. Munculnya pekerjaan tidak hanya berlaku bagi mereka yang menduduki jabatan fungsional dan struktural, tetapi juga bagi seluruh personel dalam organisasi (Ilyas, 2012).

Tugas setiap karyawan dalam organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan alat penilaian kinerja. Penilaian kinerja pada dasarnya adalah penilaian kemampuan seorang karyawan untuk melakukan tugasnya terhadap standar kinerja. Penilaian kinerja ini membantu para pemimpin dan manajer membuat keputusan, dan hasilnya dapat memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kemampuan mereka untuk melakukan tugas mereka (Ilyas, 2012).

Keperawatan merupakan serangkaian bentuk pelayanan profesional yang menjadi kesatuan dari bagian besar pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu pelayanan serta kode etik keperawatan. Pelayanan keperawatan mencakup pelayanan dari keseluruhan dari aspek kehidupan manusia, yang diberikan secara komprehensif meliputi layanan psikososial, biologis dan spiritual. Pelayanan keperawatan ini dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan berskala individu, keluarga dan masyarakat (Hidayat, 2007). Kualitas pelayanan keperawatan sangat

dipengaruhi oleh seberapa besar kinerja setiap perawat yang akan diukur melalui evaluasi kinerja keperawatan berdasarkan standar pelayanan minimal yang seharusnya dilakukan (Maidin dkk., 2013).

Priansa (2017) menyatakan bahwa aktifitas kerja atau kinerja adalah gambaran dari keseluruhan hasil yang telah dicapai setiap karyawan yang didasarkan pada sistem dan regulasi yang berlaku, yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku setiap karyawan dalam melakukan aktifitas pekerjaan sehari-hari. Sedangkan kinerja perawat sendiri didefinisikan gambaran evaluasi terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh staf perawat yang melakukan pelayanan keperawatan dengan didasarkan pada standar keperawatan dan dilakukan dalam waktu tertentu. Indikator kinerja tersebut sangat diperlukan untuk mengukur dan mengevaluasi segala hasil tindakan pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh perawat.

Dalam artikel (Hidayat, 2007) dituliskan bahwa sesuai konsorsium ilmu kesehatan tahun 1989 dituliskan bahwa peran perawat meliputi:

a. Peran sebagai pemberi asuhan keperawatan

Pemberi asuhan keperawatan adalah peran yang dilakukan oleh perawat dalam menilai kebutuhan dasar manusia selama proses keperawatan dan dalam membuat keputusan diagnosa keperawatan. Proses ini menjadi dasar untuk membuat

perencanaan dan melaksanakan tindakan keperawatan yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dasar manusia, Evaluasi penilaian asuhan keperawatan dilakukan secara teratur dan berkala menurut standar dan kode etik keperawatan.

b. Peran sebagai advokat

Peran sebagai advokat yang dilakukan oleh perawat adalah dengan tujuan membantu pasien dan keluarga adalah dalam memberikan informasi untuk pengambilan persetujuan atas tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Selain itu, peran advokat dari perawat adalah untuk menginformasikan hak-hak pasien meliputi hak pasien atas penerimaan pelayanan terbaik, hak atas informasi tentang penyakit, hak atas privasi, hak untuk menentukan nasib sendiri, dan hak atas kompensasi atas kelalaian.

c. Peran edukator

Peran edukasi yang dilakukan perawat adalah dengan memberikan informasi pendidikan dan pengetahuan baik kepada pasien, keluarga dan masyarakat tentang segala aspek mengenai kesehatan, gejala penyakit bahkan rencana dan implementasi tindakan yang diberikan sehingga terjadi perubahan persepsi dan perilaku yang lebih baik setelah dilakukan pendidikan kesehatan.

d. Peran koordinator

Peran koordinasi yang dilakukan perawat adalah mengarahkan, merencanakan dan mengintegrasikan pelayanan medis sehingga pemberian pelayanan medis dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasien

e. Peran kolaborator

Perawat bekerja dengan tim medis lain seperti dokter, fisioterapis, ahli gizi, dan profesional perawatan kesehatan lainnya untuk membahas pelayanan keperawatan yang diperlukan untuk menentukan bentuk layanan pasien selanjutnya. Kolaborator dapat berperan dalam menentukan kebutuhan asuhan keperawatan.

f. Peran konsultan

Peran konselor sebagai perawat adalah mendiskusikan masalah atau perilaku keperawatan yang paling tepat untuk memindahkan pasien. Peran ini dilakukan atas permintaan pasien untuk memperoleh informasi tentang tujuan pelayanan keperawatan yang diberikan.

g. Peran pembaharu

Peran pembaharu yang dilakukan perawat adalah dengan terlibat dalam melakukan perencanaan dalam rangka perubahan yang tersistem dan terarah sesuai metode pemberian layanan keperawatan terkini

2. Indikator Kinerja Perawat

Ilyas (2012) mengemukakan bahwa komponen kinerja perawat meliputi hubungan pasien, hubungan dengan rekan sejawat, keterampilan profesional, potensi pertumbuhan dan perkembangan, sikap terhadap sistem rumah sakit, dan kualifikasi setiap pribadi pasien. Perawat juga memiliki peran untuk memastikan pelayanan kualitas asuhan keperawatan yang meliputi pembuatan diagnostik dan evaluasi pengobatan, fungsi dokumentasi dan sebagai fungsi pendidikan bagi pasien. Selain itu perawat juga harus mampu secara efektif mengelola manajemen perubahan dalam keadaan darurat.

Penilaian kinerja adalah alat yang paling dapat diandalkan untuk melakukan evaluasi keperawatan dalam rangka untuk menilai produktivitas dan kinerja perawat (Wahyuni, 2008). Sistem penilaian kinerja keperawatan dapat digunakan untuk menciptakan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Manajer keperawatan dapat menggunakan proses penilaian kinerja untuk menyesuaikan pekerjaan dengan rekrutmen, pelatihan, pendampingan, perencanaan karir keperawatan, dan kelulusan keperawatan untuk mencari tenaga keperawatan yang memiliki kompetensi terbaik.

Standar praktik adalah salah satu alat yang harus dimiliki setiap perawat yang profesional. Standar praktik keperawatan adalah standar minimal pelayanan untuk memberikan asuhan

keperawatan yang aman dan efektif serta sesuai dengan Kode Etik Keperawatan. Standar praktik keperawatan telah disusun menjadi sebuah komitmen yang professional dari tenaga keperawatan dengan tujuan melindungi pelayanan kesehatan masyarakat terhadap praktik keperawatan (PP PPNI, 2010).

Berdasarkan surat keputusan Dewan Pimpinan Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia (DPP PPNI) pada tahun 2005, standar profesi keperawatan adalah standar kinerja profesional meliputi:

a. Standar I: Evaluasi mutu

Perawat secara sistematis melakukan evaluasi mutu dan efektivitas praktik keperawatan secara rutin.

b. Standar II: Pendidikan

Perawat bertanggung jawab untuk memperoleh ilmu pengetahuan, pendidikan dan keterampilan yang mutakhir dalam praktik keperawatan.

c. Standar III: Penilaian Kinerja

Perawat bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi praktiknya berdasarkan standar praktik profesional dan ketentuan lain yang terkait.

d. Standar IV: Kesejawatan (Collegial)

Perawat berkontribusi dalam mengembangkan keprofesian dari sejawat kolega.

e. Standar V: Etik

Keputusan dan tindakan perawat atas nama klien ditentukan dengan cara yang etis (sesuai dengan norma, nilai budaya, modul, dan idealisme profesi).

f. Standar VI: Kolaborasi

Perawat berkolaborasi dengan klien, keluarga, dan semua pihak terkait serta tim multidisiplin kesehatan dalam memberikan keperawatan klien.

g. Standar VII: Riset

Perawat menggunakan hasil riset dalam praktik keperawatan.

h. Standar VIII: Pemanfaatan Sumber-sumber

Dalam melakukan pelayanan keperawatan, staf perawat harus dapat mempertimbangkan faktor-faktor yang terkait dengan efektifitas dan efisiensi perawatan pasien serta keamanan dan kenyamanan pasien.

Berdasarkan standar kinerja profesional keperawatan yang telah dikeluarkan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia tahun 2005, pada standar III tentang penilaian kinerja disebutkan bahwa setiap perawat wajib melakukan evaluasi tindakan praktiknya berdasarkan standar praktik profesional dan ketentuan lain yang terkait. Dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan kepada klien, digunakan standar praktik keperawatan yang

merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Sesuai dengan standar praktek keperawatan yang telah dijabarkan PP PPNI (2010) tersebut diatas, tersusun indikator kinerja perawat pada asuhan keperawatan meliputi:

a. Pengkajian Keperawatan

Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan klien serta sistematis menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan. Adapun kriteria proses meliputi:

- 1) Dilakukan dengan cara anamnesis, observasi, pemeriksaan anamnesa, observasi, pemeriksaan fisik serta dari pemeriksaan penunjang medis (pengumpulan data penunjang diperoleh dari hasil pemeriksaan laboratorium dan uji radiologis, dan penunjang medis lainnya).
- 2) Mencari data dari sumber data meliputi pasien, keluarga, tenaga Kesehatan lain dan rekam medis serta catatan lain.
- 3) Data yang dikumpulkan, difokuskan untuk mengidentifikasi:
 - a) Status kesehatan klien masa lalu dan saat ini
 - b) Status biologis-psikologis-sosial-spiritual
 - c) Respon terhadap terapi
 - d) Harapan terhadap tingkat kesehatan yang optimal
 - e) Resiko-resiko tinggi pada pasien.

Kriteria hasil dari pengkajian keperawatan adalah sebagai berikut:

- 1) Data dicatat dan dianalisis sesuai standar dan format yang ada.
- 2) Data yang dihasilkan akurat, terkini dan relevan sesuai kebutuhan pasien.

b. Diagnosa Keperawatan

Pembuatan analisa data pengkajian keperawatan sebagai dasar merumuskan diagnose keperawatan. Adapun kriteria proses, meliputi:

- 1) Perencanaan diagnosa terdiri dari analisis, interpretasi data identifikasi masalah klien dan perumusan diagnosa keperawatan.
- 2) Diagnosa keperawatan terdiri dari: masalah (P), penyebab (E) dan tanda atau gejala (S), atau terdiri dari masalah dan penyebab (PE).
- 3) Melakukan kerjasama dengan klien dan tenaga kesehatan lain untuk membuat validasi diagnosa keperawatan.
- 4) Melakukan pengkajian ulang dan melakukan revisi diagnosa berdasarkan data terbaru.

Kriteria hasil dari diagnosa keperawatan adalah sebagai berikut:

- 1) Diagnosis keperawatan melakukan validasi oleh klien bila memungkinkan
- 2) Diagnosis keperawatan yang dibuat lalu diterima oleh teman sejawat sebagai diagnosis yang relevan dan signifikan.
- 3) Diagnosis keperawatan akan didokumentasikan untuk memudahkan perencanaan, implementasi, evaluasi dan penelitian.

c. Perencanaan Keperawatan

Membuat perencanaan tindakan keperawatan dalam rangka mengatasi permasalahan kesehatan pasien. Kriteria proses, meliputi:

- 1) Perencanaan terdiri dari penetapan prioritas masalah, tujuan dan rencana tindakan keperawatan.
- 2) Melakukan kerjasama dengan klien dalam penyusunan rencana tindakan keperawatan.
- 3) Perencanaan bersifat individual sesuai dengan kondisi atau kebutuhan klien.
- 4) Melakukan dokumentasi atas segala rencana keperawatan.

Kriteria hasil dari perencanaan keperawatan adalah sebagai berikut:

- 1) Tersusunnya suatu rencana asuhan keperawatan klien

- 2) Perencanaan mencerminkan penyelesaian terhadap diagnosis keperawatan.
 - 3) Perencanaan tertulis dalam format yang singkat dan mudah didapat.
 - 4) Perencanaan menunjukkan bukti adanya revisi pencapaian tujuan.
- d. Implementasi

Perawat mengimplementasikan tindakan yang telah diidentifikasi dalam rencana asuhan keperawatan. Kriteria proses, meliputi:

- 1) Melakukan kerjasama dengan pasien dalam pelaksanaan tindakan keperawatan.
- 2) Kolaborasi dengan tenaga kesehatan lain.
- 3) Melakukan tindakan keperawatan untuk mengatasi kesehatan pasien.
- 4) Melakukan supervisi terhadap tenaga pelaksana keperawatan di bawah tanggung jawabnya.
- 5) Menjadi koordinator pelayanan dan advokasi terhadap pasien.
- 6) Menginformasikan kepada pasien tentang status kesehatan dan segala fasilitas pelayanan kesehatan yang ada.

- 7) Memberikan pendidikan pada pasien dan keluarga mengenai konsep, keterampilan asuhan diri serta membantu pasien melakukan modifikasi lingkungan yang digunakan.
- 8) Melakukan kajian ulang dan melakukan revisi pelaksanaan tindakan keperawatan berdasarkan respon pasien.

Kriteria hasil dari implementasi keperawatan adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan dokumentasi tindakan keperawatan dan respon pasien secara sistematis dan dengan mudah diperoleh kembali.
- 2) Tindakan keperawatan dapat diterima pasien
- 3) Ada bukti-bukti yang terukur tentang pencapaian tujuan.

e. Evaluasi Keperawatan

Evaluasi perkembangan kesehatan pasien dan melakukan revisi atas data terbaru. Adapun kriteria prosesnya:

- 1) Menyusun perencanaan evaluasi hasil dari intervensi secara komprehensif, tepat waktu dan terus menerus.
- 2) Menggunakan data dasar dan respon klien dalam mengukur perkembangan kearah pencapaian tujuan.
- 3) Membuat validasi dan membuat analisa data baru dengan teman sejawat.

- 4) Melakukan kerjasama dengan pasien dan keluarga untuk memodifikasi rencana asuhan keperawatan.
- 5) Melakukan dokumentasi dari hasil evaluasi dan melakukan modifikasi perencanaan.
- 6) Melakukan supervisi dan konsultasi klinik.

Kriteria hasil dari evaluasi keperawatan adalah sebagai berikut:

- 1) Diperolehnya hasil revisi data, diagnosis, rencana tindakan berdasarkan evaluasi.
- 2) Pasien dapat berpartisipasi dalam proses evaluasi dan revisi rencana tindakan.
- 3) Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengambil keputusan
- 4) Terdapat dokumentasi evaluasi tindakan keperawatan yang dapat menunjukkan kontribusi terhadap efektivitas tindakan keperawatan dan penelitian.

Sedangkan (Mangkunegara, 2014) mengemukakan indikator kinerja karyawan secara umum terdiri dari, yaitu:

- a. Kualitas kerja yang merupakan gambaran seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

- b. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
- c. Pelaksanaan tugas merupakan seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggungjawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Penilaian kemampuan perawat dapat dilakukan untuk evaluasi suatu pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan yang telah dilakukan, seperti kualitas pekerjaan yang dilakukan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab yang dilakukan, kerja keras, inisiatif dan ketepatan kerja, kecepatan dan derajat pekerjaan. Perawat manajer dapat melakukan evaluasi dengan menilai kemandirian, gaya kerja, kehadiran dan penggunaan waktu, hubungan dengan tenaga kesehatan lain serta keterampilan di tempat kerja.

3. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat

Beberapa teori menerangkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang baik sebagai individu atau sebagai individu yang ada dan bekerja dalam suatu lingkungan. Menurut

(Gibson *et al*, 1997) mengemukakan bahwa ada 3 (tiga) faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu:

- a. Faktor individu meliputi kemampuan seseorang, keterampilan, riwayat keluarga, pengalaman kerja, status sosial, dan demografi. Variabel individu dikelompokkan pada sub-variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. Sub-variabel kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Variabel demografis yang secara tidak langsung mempengaruhi perilaku dan kinerja individu.
- b. Faktor psikologi meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja. Variabel tersebut sangat dipengaruhi oleh keluarga, status sosial, pengalaman kerja sebelumnya, dan variabel demografi. Variabel psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian, dan pembelajaran bersifat kompleks dan membingungkan. Pengukuran juga menunjukkan bahwa sulit untuk mencapai konsensus tentang arti dari variabel-variabel ini, karena individu berpartisipasi dan berpartisipasi dalam organisasi kerja dari berbagai usia, etnis, latar belakang budaya dan kemampuan.
- c. Faktor organisasi meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem kompensasi. Oleh karena itu, berdasarkan teori ini, jika kita dapat mencapai faktor

psikologis kepuasan kerja, kita dapat meningkatkan kinerja karyawan kita. Variabel organisasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap perilaku dan kinerja individu. Struktur dan desain subvariabel tugas. struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan.

Dalam melaksanakan asuhan keperawatan, terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi kinerja seorang perawat. Pada umumnya tingkat kinerja perawat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri perawat itu sendiri antara lain pengetahuan, ketrampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan, motivasi kerja dan kepuasan kerja. dan faktor dari luar diri perawat. Sedangkan faktor dari luar diri perawat meliputi beban kerja, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan dalam organisasi yang sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja perawat. (Nursalam, 2016)

Kinerja tenaga perawat juga sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain diantaranya yaitu disiplin kerja, tingkat pendidikan, motivasi kerja, pelatihan yang disediakan, fasilitas kerja, masa kerja dan insentif yang sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan, maka dengan sendirinya kinerja perawat dapat dilakukan dengan optimal yang tentunya berdampak positif terhadap kepuasan dan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. (Nursalam, 2016) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi perkembangan perawat secara profesional adalah:

- a. *Antheical* terhadap pekerjaan keperawatan. Karena dasar pendidikan profesi keperawatan yang masih rendah dan masih jarang dilaksanakannya pendidikan keperawatan secara profesional, perawat lebih cenderung untuk melaksanakan perannya secara rutinitas dan menunggu perintah dari dokter.
- b. Rendahnya rasa percaya diri. Perawat belum mampu menempatkan dirinya sebagai sumber informasi bagi pasien, rendahnya rasa percaya diri ini disebabkan oleh karena rendahnya keterampilan dan pengetahuan serta dukungan teknologi yang memadai.
- c. Kurangnya pemahaman dan sikap untuk melaksanakan riset keperawatan. Pengetahuan dan keterampilan perawat terhadap riset masih sangat rendah. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya hasil riset yang dilakukan oleh tenaga kepaerawatan dibandingkan dengan profesi yang lain.
- d. Rendahnya standar gaji. Bagi perawat yang bekerja pada institusi pemerintah dirasakan masih rendahnya standar gaji yang diterima bila dibandingkan dengan rumah sakit di negara lain. Rendahnya gaji perawat berdampak pada rendahnya tata kelola asuhan keperawatan yang profesional.
- e. Sangat minimnya jumlah tenaga perawat yang mampu menduduki jabatan struktural di organisasi pelayanan kesehatan milik pemerintah.

4. Pengukuran dan Penilaian Kinerja Perawat.

Penilaian kinerja yang dilakukan secara objektif dan transparan terhadap perawat akan menciptakan suasana yang adil dan perawat akan merasa bahwa kinerja mereka diperhatikan sehingga perawat merasa dihargai dan tidak memiliki pikiran untuk meninggalkan pekerjaannya ataupun melaksanakan tugas secara tidak profesional.

Ilyas, (2012) mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah proses menggunakan alat kinerja untuk menilai pekerjaan personel dalam suatu organisasi, dan pada dasarnya merupakan penilaian kemampuan karyawan untuk melakukan tugas mereka berdasarkan pada standar yang profesional. Penilaian kinerja tenaga keperawatan bertujuan untuk membantu melakukan evaluasi pelaksanaan kerja keperawatan, memperbaiki komunikasi antara rekan kerja serta menentukan pelatihan karyawan berdasarkan keahlian khusus. Penilaian kinerja perawat juga menjadi dasar untuk promosi, kenaikan gaji, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peningkatan karir seorang perawat.

Sedangkan Mangkunegara (2014) mengungkapkan model penilaian kinerja keperawatan meliputi:

a. Penilaian sendiri

Penilaian diri sendiri adalah pendekatan yang paling umum digunakan untuk mengukur dan memahami perbedaan

individu. Akurasi didefinisikan sebagai sikap konsensus antara penilaian diri dan penilaian lainnya. Poin tambahan diberikan oleh atasan, bawahan, kolega atau konsumen. Penilaian dilakukan oleh perawat manajer atau bidang terkait seperti penilaian, hasil kinerja, penilaian kebutuhan pelatihan, analisis pekerjaan, perilaku kepemimpinan. Penilaian diri dilakukan ketika seseorang dapat mengevaluasi proses dan hasil kerja yang dilakukan sesuai tujuan organisasi. Kematangan individu dalam evaluasi pekerjaan sangat luar biasa, karena dipengaruhi oleh penilaian diri atau faktor sosiodemografi seperti kepribadian, pengalaman, pengetahuan, etnis dan pendidikan.

b. Penilaian atasan

Dalam organisasi dengan berbagai tingkat kedewasaan, karyawan sering dievaluasi oleh manajer tingkat yang lebih tinggi, termasuk supervisi atau oleh atasan langsung.

c. Penilaian mitra

Sangat ideal untuk digunakan dalam kelompok kerja dengan tingkat otonomi yang cukup tinggi. Ini didelegasikan oleh manajemen kepada anggota tim kinerja. Asosiasi dievaluasi oleh semua anggota kelompok kerja, dan umpan balik individu dievaluasi oleh komite kerja, bukan pengawas. Evaluasi mitra

biasanya memiliki tujuan pengembangan, bukan tujuan evaluasi.

d. Penilaian bawahan

Evaluasi kinerja individu dari bawahan terutama untuk tujuan mengembangkan staf dan memberikan umpan balik. Jika penilaian ini digunakan untuk manajemen dan penilaian, kompensasi dan promosi, penggunaannya tidak didukung sebagai bagian dari perencanaan dan evaluasi kinerja karyawan. Program ini mengharuskan para manajer untuk dapat menerima evaluasi bawahan sebagai umpan balik atas kompetensi manajerial organisasi.

Evaluasi kinerja perawat adalah evaluasi kinerja yang dilakukan sesuai dengan aturan dan standar praktik keperawatan yang berlaku. Evaluasi kinerja keperawatan adalah salah satu cara untuk memastikan bahwa standar praktik keperawatan terpenuhi. Evaluasi kinerja adalah alat manajer perawat yang paling dapat diandalkan untuk mengevaluasi sumber daya manusia. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif untuk memandu perilaku karyawan untuk menghasilkan layanan keperawatan massal berkualitas tinggi. Administrator keperawatan dapat menggunakan proses berbasis kinerja untuk mengoordinasikan pekerjaan perekrutan, pelatihan, bimbingan, perencanaan karir, dan penghargaan perawat terampil. (Nursalam, 2016).

Lebih lanjut (Nursalam, 2016) mengemukakan manfaat dari penilaian kerja adalah:

- a. Peningkatan prestasi kinerja staf keperawatan baik secara individu atau tim kerja dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri dalam kerangka pencapaian tujuan pelayanan di rumah sakit.
- b. Peningkatan yang terjadi pada staf keperawatan secara individu akan meningkatkan keterampilan tenaga keperawatan secara keseluruhan.
- c. Menumbuhkan kesempatan untuk mengembangkan diri dengan tujuan meningkatkan keterampilan tenaga keperawatan dengan nantinya organisasi akan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja.
- d. Membantu penyusunan program pengembangan dan pelatihan kinerja staf sehingga rumah sakit mempunyai tenaga perawat yang kompeten dan terampil yang cakap dan dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.
- e. Menyediakan alat dan sarana pendukung pelayanan keperawatan.
- f. Melakukan komunikasi dan hubungan yang baik antar rekan kerja maupun antara manajemen Rumah Sakit dengan tenaga keperawatan

E. Matriks Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Kesimpulan yang diacu
1.	Almalki, M.J., FitzGerald, G., dan Clark, M. (2012) <i>Human Resources for Health 2012, 10:30</i>	Kualitas kehidupan kerja Among Primary Health Care Nurses In The Jazan Region, Saudi Arabia: A Cross- Sectional Study	Menilai Kualitas kehidupan kerja perawat Puskesmas di Jazan Saudi Arabia	Sebagian besar responden merasa tidak puas dengan kehidupan kerja mereka Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajer dan pembuat kebijakan untuk mengembangkan dan mensukseskan implementasi perencanaan yang tepat untuk memperbaiki Kualitas kehidupan kerja. Hal ini dapat memperbaiki kinerja individu dan organisasi serta meningkatkan komitmen perawat
2.	Ramesh,N., Nisha, C., Josephine, A.M., Thomas, S., dan Joseph, B. (2013) <i>National Journal of Community Medicine. Vol.4 Issue 3.</i>	A Study On Kualitas kehidupan kerja Among Nurses In A Medical College Hospital In Bangalore	Untuk menilai Kualitas kehidupan kerja perawat yang bekerja di rumah sakit pendidikan di Bangalore	Kualitas kehidupan kerja merupakan aspek penting untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja perawat. Sebaiknya rumah sakit memberikan peningkatan KUALITAS KEHIDUPAN KERJA untuk meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, iklim organisasi yang baik serta karakteristik pekerjaan
3.	Sulianti. (2009) <i>Jurnal Manajemen dan</i>	Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan	Memberikan gambaran pengaruh komitmen organisasi dan	Komitmen afektif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, variabel komitmen normatif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan karyawan, dan variabel komitmen continuance

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Kesimpulan yang diacu
	<i>Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, Maret 2009: 31-37</i>	Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara	kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di perkebunan.	mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan
4.	Javed, M., Balouch, R., dan Hassan, F. (2014) <i>International Journal Of Learning dan Development Vol. 4, No. 2, ISSN : 2164-4063</i>	Determinants Of Job Satisfaction and Its Impact On Employee Performance and Turnover Intentions	Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja dan keluarnya karyawan terhadap organisasi	Kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja. Lingkungan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	Hasanmoradi, N. (2011) International <i>Journal of Arts and Sciences, ISSN : 1944-6934 : 4 (25) :279-285 (2011)</i>	Relationship Between The Kualitas kehidupan kerja and Job Satisfaction Among The Teachers of Public and Non-Public Schools in Tehran	Untuk menginvestigasi Kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja pada guru-guru di sekolah umum dan khusus	KUALITAS KEHIDUPAN KERJA guru-guru berada pada tingkat rata-rata dan relatif kurang baik 93 dari 160 (58%). KUALITAS KEHIDUPAN KERJA guru-guru di sekolah khusus lebih tinggi dari sekolah umum dan secara statistik signifikan. Terdapat hubungan yang signifikan antara KUALITAS KEHIDUPAN KERJA dengan kepuasan kerja berdasarkan tipe sekolah
6.	Saleh, A., Ramly, M., Gani, M.U., dan Suriyanti. (2016) <i>International Journal Of</i>	Factors Affecting The Job Satisfaction and Performance Of Nurses Private	a. Mengetahui pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan	Lingkungan kerja, kepemimpinan transformasional, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Swasta kelas B di Kota Makassar

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Kesimpulan yang diacu
	<i>Scientific and Technology Research Vol. 5, Issue 10, ISSN : 2277-8616.</i>	Hospitals Class B In Makassar	transformasional terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat b. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat	
7.	Artiningsih, D.W dan Rasyid, S. (2013) <i>Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume 11 Nomor 3 September 2013</i>	Pengaruh Locus Of Control, Organization Citizenship Behavior dan Kualitas kehidupan kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di RSUD Kotabaru)	Menguji pengaruh locus of control terhadap kinerja karyawan, pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan	KUALITAS KEHIDUPAN KERJA berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Koefisien parameter = 0.34335 dan signifikan dengan nilai t-statistik jalur pengaruh OCB terhadap kinerja = 3.357235 (t statistic > 1.96, untuk tingkat signifikansi 5%) Kualitas kehidupan kerja menunjukkan pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Kotabaru
8.	Winasih, R., Nursalam., dan Dian, N. (2015) <i>Jurnal Ners Vol. 10 No. 2 Oktober 2015 : 332–342</i>	Cultural Organization and Quality of Nursing Work Life on Nurses Performance and Job Satisfaction in Dr. Soetomo Hospital, Surabaya	Menjelaskan pengaruh budaya organisasi dan quality of nurses work life (QNWL) terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat di RS Dr. Soetomo Surabaya	Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan KUALITAS KEHIDUPAN KERJA yang baik bagi perawat dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Peningkatan Kualitas kehidupan kerja perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya dipengaruhi oleh faktor sosial dan lingkungan, faktor operasional, dan faktor administrasi

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Kesimpulan yang diacu
9.	Hamim, N., Ro'lsah., dan Kusyairi, A. (2015) <i>Jurnal Sain Med</i> <i>Volume 7, Nomor</i> <i>1, Juni 2015</i>	Model Keadilan Organisasi dan Quality of Nursing Work Life Terhadap Kinerja Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di RSUD Kabupaten Probolinggo	Mengukur QNWL dan keadilan organisasi perawat, Menganalisis pengaruh keadilan organisasi terhadap QNWL dan kinerja, Menganalisis pengaruh QNWL terhadap kinerja, Menyusun model pengaruh QNWL dan keadilan organisasi terhadap kinerja	Keadilan organisasional berpengaruh terhadap QNWL perawat di Rumah Sakit Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. QNWL perawat berpengaruh terhadap Kinerja Perawat dalam asuhan keperawatan. Tidak terdapat Pengaruh langsung Keadilan organisasional terhadap Kinerja Perawat dalam Asuhan Keperawatan. Model pengaruh Keadilan organisasional terhadap kinerja perawat melalui Quality or Nursing Work Life
10.	Mulyono, H.M., Hamzah, A. dan Abdullah, A.A. (2013) <i>Jurnal AKK</i> <i>Volume 2,</i> <i>Nomor 1,</i> <i>Januari 3013</i>	Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Tingkat III 16.06.01 Ambon	Menganalisis pengaruh faktor kompetensi, kepuasan kerja, motivasi, supervisi dan kepemimpinan terhadap kinerja perawat dalam memberikan askep di Rumah Sakit Tingkat III 16.06.01 Ambon	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan supervisi terhadap kinerja perawat. Tidak ada pengaruh antara kompetensi, motivasi kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja perawat. Disarankan Rumah Sakit untuk meningkatkan upaya kepuasan kerja perawat dan melakukan upaya pembinaan supervisi keperawatan.

F. Kerangka Teori.

Sesuai teori yang dibawa oleh (Walton, 1975) kualitas kehidupan kerja adalah pandangan keseluruhan karyawan terhadap kondisi tempat kerja dan kondisi lingkungan kerja yang dialami. Artinya dalam praktik mewujudkan kualitas kehidupan kerja, perusahaan mencoba melihat dari sudut pandang karyawan bahwa kualitas kehidupan kerja perusahaan yang baik akan membuat karyawan merasa bahwa perusahaan lebih berharga, kemudian pekerjaan yang dilakukan akan meningkatkan karyawan, kemampuan dan membantu menghasilkan kinerja terbaik.

Jika hal tersebut dirasakan oleh karyawan maka itu indikasi keberhasilan dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja yang dilakukan oleh perusahaan. Kualitas kehidupan kerja menekankan perusahaan, agar tidak hanya memberikan apa yang dibutuhkan oleh karyawan dari persepsi perusahaan, akan tetapi karyawan dapat memberikan masukan apa saja hal yang mereka butuhkan di dalam meningkatkan kinerja yang mereka hasilkan. Seperti terkait fasilitas kerja, kejelasan karier, komunikasi dan pemecahan masalah yang terbuka, terlindungi dari pemberhentian, perhatian terhadap kesehatan, gaji yang layak melalui keterlibatan dalam memberi kebebasan untuk mengutarakan hal yang mereka inginkan demi kelancaran dalam menunaikan pekerjaan. Keterlibatan yang dimaksud yaitu sebuah partisipasi karyawan untuk ikut menentukan kebijakan yang akan di

terapkan yang menyangkut para karyawan itu sendiri, sehingga meningkatkan rasa kebanggaan bagi para karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat enam indikator dalam kualitas kehidupan kerja yang mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan meliputi gaji dan kesejahteraan, kesempatan mengembangkan diri, keamanan kerja, kebanggaan terhadap pekerjaan, keterbukaan dan keadilan dalam pemecahan permasalahan bersama serta kepercayaan bawahan terhadap pimpinan serta faktor kebijaksanaan dan keramahan manajemen serta pimpinan terhadap karyawan (Lau, 2000).

Pada akhirnya tujuan penerapan kualitas kehidupan kerja yang baik adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan, melalui keterlibatan aktif karyawan dalam peningkatan mutu kehidupan berkarya mereka di perusahaan, dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam bekerja untuk membuat pekerjaan yang mereka lakukan mampu dikerjakan dengan optimal sehingga perusahaan mampu mencapai sasaran produktivitas.

Menurut Nadler dan Lawler dalam (Zin, 2004) kualitas kehidupan kerja menjadi elemen kunci sebagai peningkatan kinerja, karena partisipasi dapat menjadikan karyawan bekerja lebih baik, mereka yang diberikan kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan, maka akan berusaha mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan keterampilan sehingga

meningkatkan rasa kebermaknaan. Karyawan akan merasa keberadaan dirinya mampu memberikan manfaat kepada perusahaan.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh (Setiadi & Wartini, 2016) terkait pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja, menunjukkan hasil positif dan signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas kehidupan kerja akan berdampak terhadap kinerja yang semakin tinggi. Lingkungan kerja pada perusahaan seperti interaksi yang lancar sesama karyawan serta dengan atasan dan suasana kondusif mampu meningkatkan kinerja para karyawan perusahaan.

Aditama, (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit sangat ditentukan oleh pelayanan keperawatannya. Kondisi yang dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan yang berkualitas bukan hanya terkait kompetensi saja, akan tetapi diperlukan suasana kerja yang baik. Kualitas pelayanan dan keunggulan dalam keperawatan sangat terkait dengan kinerja perawat dan kualitas kehidupan kerja perawatnya (Brooks & Anderson, 2005). Oleh karena itu, pengetahuan atau informasi terkait kualitas kehidupan kerja sangat diperlukan oleh pihak manajemen Rumah Sakit.

Manajemen sumber daya manusia pada sebuah organisasi harus mampu memainkan peran yang strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan agar mampu memberikan potensi dan kontribusi serta produktifitas yang tinggi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi..

Menurut (Robbins & Judge, 2008) keefektifan kinerja karyawan pada dasarnya bergantung pada analisa kinerja level individu, kelompok dan organisasi. Selanjutnya, ada sejumlah faktor yang menyebabkan keefektifan kinerja pada masing-masing tingkatan tersebut. Analisa kinerja tingkat individual dapat disebabkan faktor-faktor seperti kepribadian, keterampilan kerja, motivasi, persepsi, stress kerja maupun kepuasan kerja. Analisa kinerja tingkat kelompok dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti tim Kerja, komunikasi dan gaya kepemimpinan. Analisa kinerja tingkat organisasi disebabkan oleh faktor-faktor seperti budaya organisasi, komitmen organisasi, struktur organisasi, iklim organisasi dan teknologi.

Dalam penelitian ini akan fokus membahas tentang analisa kinerja tingkat individu dengan variabel kepuasan kerja dan analisa tingkat organisasi dengan variabel komitmen organisasi.

Teori oleh (Robbins & Judge, 2008) dalam bukunya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi dan loyalitas untuk perusahaan. sebaliknya, karyawan yang cenderung memiliki komitmen rendah, kinerjanya pun rendah dan loyalitas yang kurang terhadap perusahaan.

Komitmen organisasi dalam penelitian ini merujuk pada teori sebelumnya dari (Allen & Meyer, 1991) yang menyatakan setiap karyawan dengan komitmen yang tinggi akan memiliki keinginan untuk

melakukan dan memberikan kemampuan dan potensi terbaik yang mereka miliki, keinginan untuk tetap bertahan, dan menjalankan tanggung jawab dalam upaya peningkatan kesejahteraan dan pencapaian tujuan organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen organisasi menurut teori tersebut meliputi: komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan.

Menurut penelitian (Ranty Sapitri, 2016) komitmen organisasional memegang peranan kunci dalam peningkatan kinerja. Meningkatnya komitmen organisasional akan berdampak kepada kinerja yang ikut meningkat, komitmen organisasional mampu menjadikan karyawan menjadi memihak dengan perusahaan, menerima nilai dan visi misi yang dimiliki perusahaan.

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada perusahaan akan enggan untuk keluar, dan akan merasa serta rekan kerja adalah keluarga besar. Maka dorongan untuk bekerja akan selalu ada karena mereka sadar akan tanggung jawab dan feedback yang harus diberikan kepada perusahaan. Para karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan selalu semangat menjaga kinerja dan produktivitas perusahaan, mereka merasa telah menyatu dengan perusahaan dan tidak akan membiarkan perusahaan mengalami kekalahan dalam persaingan, karena di dalam diri mereka akan muncul kebanggaan saat melangsungkan pekerjaan, selanjutnya akan diikuti timbulnya perasaan senang dan pada akhirnya kemampuan yang mereka miliki dalam

setiap proses pekerjaan akan keluar secara maksimal menjaga komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Komitmen organisasi memiliki definisi sebagai bentuk dari persepsi karyawan dalam memposisikan kedudukan mereka sebagai bagian dari kesatuan sebuah organisasi sehingga muncul keinginan bertahan dan ikut memberikan peran terhadap kelanjutan organisasi tempat mereka bekerja. Motivasi dan tujuan pekerjaan dari karyawan yang telah memiliki sebuah komitmen yang kuat, tidak lagi hanya berdasar pemenuhan kebutuhan nafkah dan kesejahteraan saja. Organisasi memiliki makna tersendiri bagi karyawan, karena setiap karyawan merasa dihargai dari setiap kebijakan yang mereka dapat dari sebuah organisasi yang memberikan lingkungan kerja yang baik. Hal ini sangat berpengaruh dalam peningkatan kinerja setiap karyawan baik secara individu maupun keseluruhan (Sanjaya S. Wicaksana, 2016).

Faktor kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan. Penelitian dari (Robbins, 2006) menyebutkan dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang senang dengan pekerjaannya cenderung mengatakan hal-hal positif tentang organisasinya. Menurut Gibson (1987) dalam (Hayati, 2012) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, antara lain faktor pribadi, psikologis, dan organisasi, salah satunya adalah kepuasan dan pekerjaan. Jika seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan akan berupaya untuk menghasilkan

kinerja yang baik, cenderung memiliki tingkat absensi yang rendah serta cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Karyawan yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari organisasi. Berdasarkan teori-teori di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan bagian dari faktor psikologi yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Apabila kepuasan tinggi, maka karyawan akan bekerja sebaik mungkin sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Petty, 1984). Indikator kepuasan kerja menurut teori oleh (Luthans, 1998) meliputi: imbalan jasa berupa gaji dan insentif, kesempatan mendapatkan promosi jabatan, hubungan rekan kerja, pengawasan yang berkala dari supervisi, kondisi kerja yang kondusif dan kebanggaan terhadap pekerjaan itu sendiri. Dengan demikian, organisasi harus melakukan upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan sebagai hal yang tidak dapat terlepas dari keseluruhan upaya organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Gaji menjadi kewajiban utama sebuah organisasi dalam memberikan imbalan balas jasa terhadap karyawan. Indikator kesesuaian dan keadilan dalam pemberian gaji menjadi hal yang dapat meningkatkan motivasi karyawan. Kesempatan dalam mendapatkan promosi jabatan adalah dukungan pimpinan untuk memberikan kepercayaan kepada karyawan dalam memberikan tanggung jawab yang lebih karena dirasa mampu menjalankan tugas. Hubungan sesama rekan kerja yang baik sangat berpengaruh kepada kerjasama tim dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab bersama. Pengaruh pengawasan yang berkala dari supervisi juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan karena karyawan merasa mendapat perhatian yang lebih dan evaluasi yang rutin terhadap kinerja mereka. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman juga merupakan hal yang dapat mempengaruhi suasana yang baik dari karyawan dalam melakukan pekerjaan setiap hari sehingga diharapkan kondisi tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kebanggaan terhadap pekerjaan juga merupakan indikator dalam kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena karyawan memiliki pemikiran dan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga mereka akan memberikan potensi terbaik dari kemampuan kerja yang mereka miliki. Keseluruhan indikator kepuasan kerja tersebut di atas dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan sebagai upaya

mencapai keberhasilan tujuan organisasi (Sanjaya S. Wicaksana, 2016).

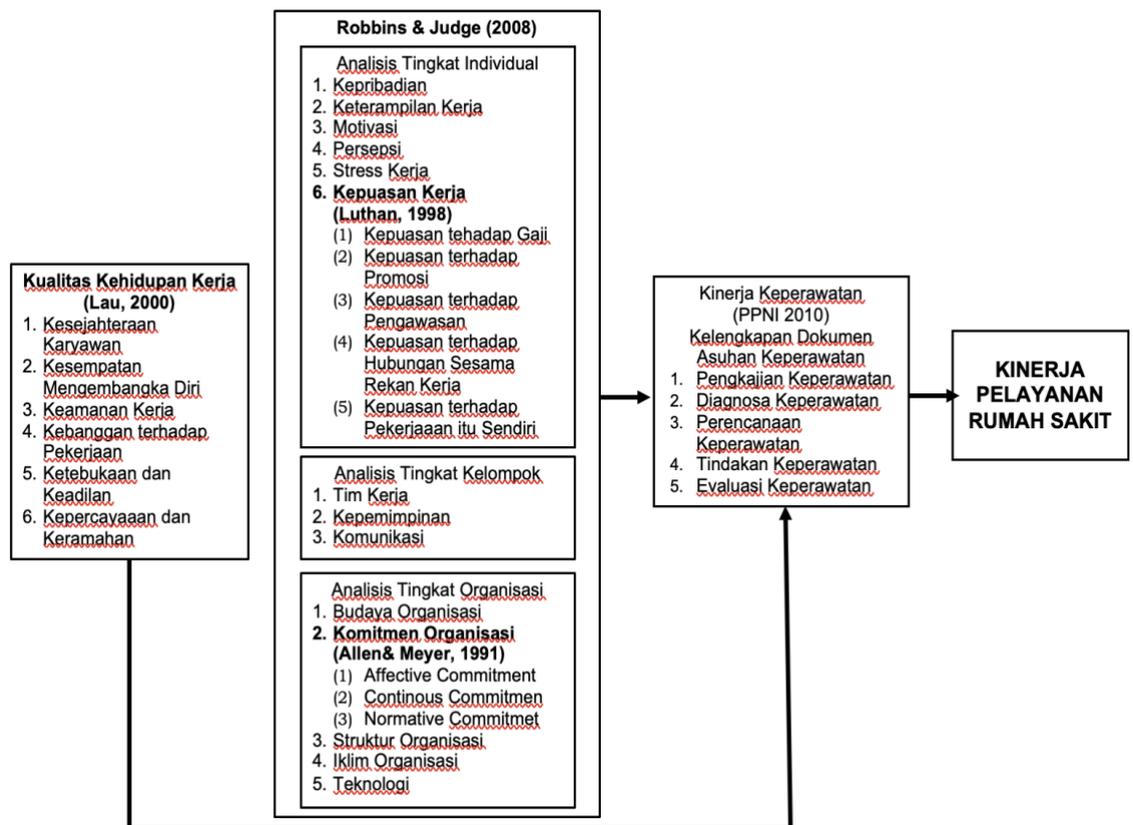
Penilaian kinerja adalah alat yang paling dapat diandalkan untuk melakukan evaluasi keperawatan dalam rangka untuk menilai produktivitas dan kinerja perawat (Wahyuni, 2008). Sistem penilaian kinerja keperawatan dapat digunakan untuk menciptakan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Manajer keperawatan dapat menggunakan proses penilaian kinerja untuk menyesuaikan pekerjaan dengan rekrutmen, pelatihan, pendampingan, perencanaan karir keperawatan, dan kelulusan keperawatan untuk mencari tenaga keperawatan yang memiliki kompetensi terbaik.

Sesuai dengan standar praktek keperawatan yang telah dijabarkan PP PPNI (2010), tersusun indikator kinerja perawat pada asuhan keperawatan meliputi:

1. Pengkajian Keperawatan. Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan klien serta sistematis menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan.
2. Diagnosa Keperawatan. Pembuatan analisa data pengkajian keperawatan sebagai dasar merumuskan diagnose keperawatan.
3. Perencanaan Keperawatan. Membuat perencanaan tindakan keperawatan dalam rangka mengatasi permasalahan kesehatan pasien.

4. Implementasi Keperawatan. Perawat mengimplementasikan tindakan yang telah diidentifikasi dalam rencana asuhan keperawatan
5. Evaluasi Keperawatan. Evaluasi perkembangan kesehatan pasien dan melakukan revisi atas data terbaru. Adapun kriteria prosesnya:

Berdasarkan pemaparan teori-teori, studi-studi telaah literatur serta hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti dapat menggambarkan kajian teori berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pelayanan keperawatan sebagai berikut:

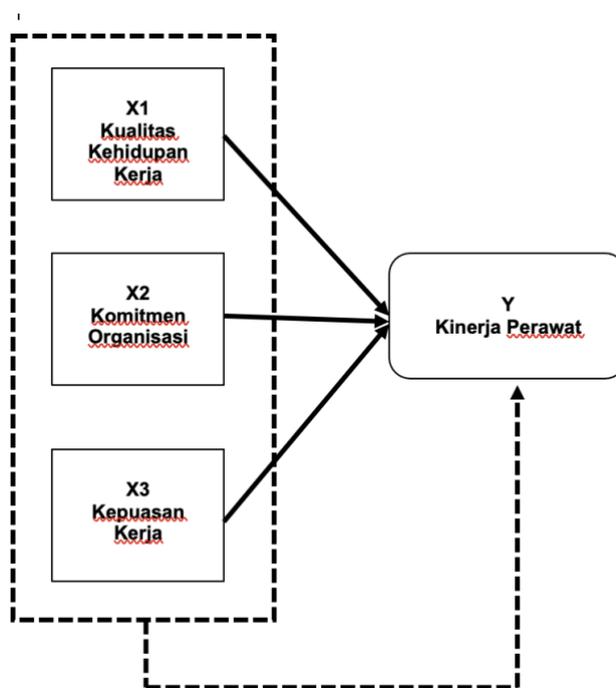


Gambar 2.1

Kerangka Teori Penelitian
Lau (2000), Robbins, S & Judge (2008), (Luthan (1998),
Allen & Meyer, (1991), (PP PPNI, 2010)

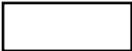
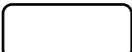
G. Kerangka Konsep.

Rumah sakit dalam pelaksanaannya perlu melakukan suatu penilaian kinerja pada perawat. Penilaian kinerja merupakan suatu proses sistematis untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap perawat serta solusi untuk memperbaiki kinerja perawat sehingga manajemen dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Mulyadi, 2015). Berikut adalah kerangka konsep berdasarkan pola variabel yang diteliti



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Variabel Penelitian

Keterangan:

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | = Variabel Independen |
|  | = Variabel |
|  | = Pengaruh Parsial |
|  | = Pengaruh Simultan |

H. Hipotesis Teori.

Berdasarkan pada pemaparan teori dalam kerangka teori, maka dapat disusun hipotesis teori sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan
2. Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan
3. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
4. Terdapat pengaruh secara simultan kualitas kehidupan kerja, komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap karyawan.

I. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan batasan penelitian dalam memudahkan penafsiran mengenai variabel yang akan diteliti. Adapun untuk menentukan kriteria objektif dilakukan dengan menggunakan cara berikut.

1. Menentukan skor tertinggi dengan persamaan berikut.

$$\text{Skor tertinggi} = \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{skor tertinggi item jawaban}$$

2. Menentukan skor terendah dengan persamaan berikut.

$$\text{Skor tertinggi} = \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{skor terendah item jawaban}$$

3. Menentukan *range* skor dengan persamaan berikut.

$$\text{Range} = \text{Skor tertinggi} - \text{Skor Terendah}$$

4. Menentukan interval dengan persamaan berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range}}{\text{Kategori}} \text{ (Jumlah kategori yaitu Baik dan Kurang Baik)}$$

Tabel 2.2
Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Indikator	Kriteria Objektif
Kualitas Kehidupan Kerja	Perwujudan dari dukungan dan perhatian sebuah organisasi dalam membuat kebijakan dan keseluruhan upaya serta mekanisme dalam memenuhi kebutuhan karyawan agar setiap karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab serta berperan serta aktif pada organisasi tempat mereka bekerja.	Persepsi perawat mengenai kesejahteraan, suasana dan pengalaman perawat di rumah sakit, yang mengacu pada bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan memenuhi keperluan-keperluan pribadi perawat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji dan kesejahteraan 2. Kesempatan untuk mengembangkan diri 3. Keamanan kerja 4. Kebanggaan pada pekerjaan 5. Keterbukaan dan keadilan 6. Kepercayaan dan keramahan 	<p>Baik = 52 - 85</p> <p>Kurang Baik = 17 - 51</p>
Komitmen Organisasi	Penerimaan yang kuat oleh karyawan terhadap tujuan dan nilai organisasi dan berupaya untuk berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut	Keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan perawat dengan organisasi atau implikasinya yang memengaruhi apakah perawat akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen afektif 2. Komitmen kontinue 3. Komitmen normatif 	<p>Baik = 34 - 55</p> <p>Kurang = 11 - 33</p>

Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Indikator	Kriteria Objektif
Kepuasan Kerja	Gambaran keadaan emosi individu yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan atau pengalaman kerja	Kemampuan tingkat perasaan senang seorang perawat sebagai penilaian positif terhadap pekerjaan dan lingkungan tempat kerjanya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap gaji 2. Kepuasan terhadap promosi 3. Kepuasan terhadap pengawasan 4. Kepuasan terhadap hubungan sesama rekan kerja 5. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri 	<p>Baik = 61 - 100</p> <p>Kurang Baik = 20 - 60</p>
Kinerja Perawat	Gambaran evaluasi terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh perawat untuk tujuan pelayanan keperawatan dengan didasarkan pada standar keperawatan dan dilakukan dalam waktu tertentu.	Kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai perawat dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada perawat tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengkajian Keperawatan 2. Diagnosa Keperawatan 3. Perencanaan Keperawatan 4. Tindakan Keperawatan 5. Evaluasi Keperawatan 	<p>Baik = 70 - 115</p> <p>Kurang Baik = 23 - 69</p>