

TESIS

PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* TERHADAP KINERJA PERAWAT RSUD HAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE AND PUBLIC SERVICE MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF NURSES OF HAJI DISTRICT HOSPITAL, SOUTH SULAWESI PROVINCE

Disusun dan diajukan oleh

ANDI EKA SAFITRI

K012181022



**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

HALAMAN PENGAJUAN

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN *PUBLIC SERVICE*
MOTIVATION TERHADAP KINERJA PERAWAT RSUD HAJI
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Kesehatan Masyarakat

Disusun dan diajukan oleh:

ANDI EKA SAFITRI

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN**Pengaruh Iklim Organisasi dan *Public Service Motivation* terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan**

Disusun dan diajukan oleh

**ANDI EKA SAFITRI
NOMOR POKOK K012181022**

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 26 Januari 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.



Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Prof. Dr. dr. H.M. Alimin Maidin, MPH
NIP. 19550414 198601 1 00 1

Dr. Syamsuddin, SE., M.Si., Ak
Nip. 19670414 199412 1 00 1

Dekan Fakultas
Kesehatan MasyarakatKetua Program Studi S2
Kesehatan Masyarakat

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

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

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Andi Eka Safitri
NIM : K012181022
Program studi : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

Pengaruh Iklim Organisasi Dan *Public Service Motivation* Terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

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

Makassar, 23 Januari 2022

Yang menyatakan



Andi Eka Safitri

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh Iklim Organisasi Dan *Public Service Motivation* Terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan**”. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Keberhasilan penulis dalam penyusunan hingga penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada **Prof. Dr. dr. M. Alimin Maidin, MPH** selaku pembimbing I dan **Dr. Syamsuddin, SE., M.Si., Ak** selaku pembimbing II, yang telah berbaik hati dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tesis ini. Rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya juga penulis haturkan kepada Bapak **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS**, Bapak **Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes** dan Ibu **Prof. Dr. Masni, Apt., MSPH** selaku tim penguji yang telah memberikan saran, arahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam perbaikan tesis ini.

Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed** selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
3. **Prof. Dr. Masni, Apt., MSPH**, selaku ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS**, selaku ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
5. Seluruh dosen dan staf Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan informasi, masukan dan pengetahuan.
6. Seluruh staf RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan **MARSMELLOW**, Mahasiswa **MARS 2018** yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis

menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis dengan penuh rasa sayang, dan ketulusan hati menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua tercinta Ibunda **Samriani, SE.** dan Ayahanda **(Alm) Andi Sarjis, SE,** ayah mertua **KHS. Abdul Hamid Assegaf** dan ibu mertua **Hj. Syarifah Djamilah,** suami tercinta **Muhammad Al Muhajir Assegaf, S.Si., M.Pd** yang senantiasa menemani dan tak henti-hentinya memberikan semangat yang luar biasa agar dapat segera menyelesaikan tesis ini, teruntuk anak-anak tersayang **Syarifah Ainun Adzkiya** dan **Syarifah Qurrata A'yun** serta keluarga besar atas segala dukungan berupa materi, do'a, pengertian, kesabaran, dan pengorbanan yang tak terhingga dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Untuk itu, semua saran dan kritik akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Makassar, 23 Januari 2022

ABSTRAK

ANDI EKA SAFITRI. *Pengaruh Iklim Organisasi dan Public Service Motivation terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan* (Dibimbing oleh **Alimin Maidin** dan **Syamsuddin**)

Kinerja merepresentasikan perilaku yang secara formal dievaluasi oleh organisasi atau perusahaan sebagai bagian dari tanggung jawab dan kewajiban karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain *cross sectional study*. Sampel pada penelitian ini adalah perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 182 responden.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja perawat (0,000), pengaruh *Public Service Motivation* terhadap Kinerja Perawat (0,000), dan variabel iklim organisasi merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit perlunya memperhatikan kembali konflik yang terjadi sehingga dapat segera diatasi dengan melakukan bimbingan atau pelatihan sehingga permasalahan dapat dipecahkan. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan *Public Service Motivation* dengan kepala ruangan atau instalasi dengan mempererat hubungan antar karyawan, lebih menanggapi dan memberi dukungan terhadap bawahannya agar terciptanya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kata Kunci: Iklim organisasi, *Public service motivation*, Kinerja perawat, Rumah Sakit



ABSTRACT

ANDI EKA SAFITRI. *The Effect of Organizational Climate and Public Service Motivation on Nurse Performance at Haji Hospital, South Sulawesi Province* (Supervised by **Alimin Maidin** and **Syamsuddin**)

Performance represents behavior that is formally evaluated by the organization or company as part of the responsibilities and obligations of employees. This study aims to analyze the effect of organizational climate on the performance of nurses at the Haji Hospital in South Sulawesi Province.

This type of research is a quantitative study using an observational study with a cross sectional study design. The sample in this study were nurses at the Haji Hospital, South Sulawesi Province, totaling 182 respondents.

The results showed that there was an influence of organizational climate on the performance of nurses (0.000), the effect of Public Service motivation on the Performance of Nurses (0.000), and the organizational climate variable was the most influential variable on the performance of nurses at Haji Hospital, South Sulawesi Province. It is recommended to the hospital management. Therefore, it is necessary to pay attention to the conflicts that occur so that they can be immediately resolved by conducting guidance or training so that problems can be solved. In addition, it is recommended to increase public service motivation with the head of the room or installation to develop relationships between employees, respond more and provide support to their subordinates in order to create a good relationship between superiors and subordinates so as to improve organizational performance.

Keywords: Organizational Climate, Public Service Motivation, Performance, Nurses, Hospital



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ISITILAH ASING DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Kajian Masalah	11
C. Rumusan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum Tentang Iklim Organisasi	21
B. Tinjauan Umum Tentang <i>Public Service Motivation</i>	28
C. Tinjauan Umum Tentang Kinerja	37
D. Matriks Penelitian Terdahulu	52
E. Mapping Teori.....	61
F. Kerangka Teori	62
G. Kerangka Konsep	63
H. Definisi Operasional Dan Kriteria Objektif	64
I. Hipotesis Penelitian	69

BAB III METODE PENELITIAN	70
A. Jenis Penelitian	70
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	70
C. Populasi dan Sampel	70
D. Jenis Dan Sumber Data	71
E. Metode Pengumpulan Data	72
F. Metode Pengukuran	72
G. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	84
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	84
B. Hasil Penelitian.....	85
1. Analisis Univariat.....	85
2. Analisis Bivariat.....	97
3. Analisis Multivariat	99
C. Pembahasan	100
D. Implikasi Manajerial	132
E. Keterbatasan Penelitian	135
BAB V PENUTUP	136
A. Kesimpulan	136
B. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	140
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	147
Lampiran 2. Output SPSS	153
Lampiran 3. Administrasi Penelitian.....	162
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	164
Lampiran 5. Curriculum Vitae.....	166

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil Evaluasi Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019 berdasarkan Standar Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2010	8
Tabel 2.	Matriks Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.	Mapping Teori	61
Tabel 4.	Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	64
Tabel 5.	Rincian Jumlah Populasi Penelitian RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020	71
Tabel 6.	Rincian Jumlah Sampel Penelitian di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020	71
Tabel 7	Analisis Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Variabel Iklim Organisasi	75
Tabel 8	Analisis Hasil Uji Validitas Variabel <i>Public Service Motivation</i>	76
Tabel 9	Analisis Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	77
Tabel 10	Analisis Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	80
Tabel 11	Distribusi Karakteristik Responden Penelitian Pada Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	86
Tabel 12	Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Kategori pada Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	87
Tabel 13	Distribusi Responden berdasarkan Dimensi Variabel Iklim Organisasi pada Kinerja Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	88
Tabel 14	Distribusi Responden berdasarkan Dimensi Variabel <i>Public Service Motivation</i> pada Kinerja Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	89

Tabel 15	Distribusi Responden Berdasarkan Jawaban Pernyataan pada Variabel Iklim Organisasi di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	90
Tabel 16	Distribusi Responden Berdasarkan Jawaban Pernyataan pada Variabel <i>Public Service Motivation</i> di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	92
Tabel 17	Distribusi Responden Berdasarkan Jawaban Pernyataan pada Variabel Kinerja di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	94
Tabel 18	Distribusi Responden berdasarkan Iklim Organisasi pada Kinerja Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	97
Tabel 19	Distribusi Responden berdasarkan <i>Public Service Motivation</i> pada Kinerja Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	98
Tabel 20	Distribusi Responden berdasarkan Iklim Organisasi dan <i>Public Service Motivation</i> Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kajian Masalah Penelitian	11
Gambar 2. Kerangka Teori.....	62
Gambar 3. Kerangka Konsep.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	147
Lampiran 2. Output SPSS	153
Lampiran 3. Administrasi Penelitian.....	162
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	164
Lampiran 5. Curriculum Vitae.....	166

DAFTAR ISITILAH ASING DAN SINGKATAN

Depkes	: Departemen Kesehatan
ICN	: <i>International Council of Nursing</i>
ILO	: <i>International Labor Organization</i>
PPNI	: Persatuan Perawat Nasional Indonesia
PSM	: <i>Public Service Motivation</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia adalah sesuatu hal penting dan merupakan modal dasar dalam sebuah organisasi. Keberadaan Sumber Daya Manusia dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Aspek kuantitas mencakup jumlah Sumber Daya Manusia yang tersedia di organisasi tersebut, sedangkan aspek kualitas mencakup kemampuan Sumber Daya Manusia baik fisik maupun non fisik, kecerdasan dan mental dalam melaksanakan segala tugas dan tanggung jawab (Elfrida, 2009).

Dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan maka organisasi dapat memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin, agar dapat memberikan '*added value*' bagi organisasi. Dilain pihak Sumber Daya Manusia yang terampil dan handal di bidangnya sangat diperlukan agar kinerja yang dihasilkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi. Menurut Suyadi (1999) kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja karyawan merupakan suatu

hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya (Kusmaningtyas & Priyana, 2013).

Kinerja adalah permasalahan klasik tentang perilaku kerja karyawan yang tercermin dalam bentuk hasil pada setiap kegiatan organisasi, namun mengingat pentingnya kinerja bagi kelangsungan hidup organisasi, maka topik ini tidak pernah habis dibahas dalam dunia industri organisasi sampai saat ini (Aulia, 2017). Menurut Yelboğa (2012) ukuran kinerja dari suatu pekerjaan memainkan peran penting dalam penelitian dan praktik. Keberhasilan atau kegagalan organisasi tergantung pada kinerja karyawan dalam organisasi. Semakin tinggi kinerja karyawan maka peluang keberhasilan suatu organisasi akan semakin besar, dan sebaliknya semakin rendah kinerja karyawan kemungkinan gagalnya suatu organisasi pun akan semakin besar. Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh peneliti baik secara empiris maupun teoritis, kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak variabel. Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi antara lain oleh motivasi kerja, kompensasi, komunikasi, iklim organisasi, karakteristik pekerjaan, dan sebagainya.

Literatur menguraikan bahwa iklim organisasi didefinisikan sebagai persepsi subjektif karyawan tentang bagaimana lingkungan kerja mempengaruhi mereka sebagai individu (Glisson et al., 2008). Karena lebih terkait dengan individu dan lingkungan kerja sekitarnya, "iklim organisasi didasarkan pada pola yang dirasakan dalam pengalaman dan

perilaku spesifik orang dalam organisasi” (Schneider et al., 2013). Juga, literatur organisasi menetapkan perbedaan antara iklim organisasi, yang merangkum "cara orang memandang lingkungan kerja mereka dan budaya organisasi, yang mengacu pada norma dan cara melakukan sesuatu dalam organisasi” (Glisson & Green, 2006).

Iklim organisasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku karyawan dan berperan penting dalam kemajuan organisasi (Carlucci & Schiuma, 2012);(Nazari et al., 2011). Di satu sisi, iklim persaingan yang negatif dalam suatu organisasi dapat menjadi penghalang untuk berbagi pengetahuan. Dalam suasana seperti itu, pengetahuan dianggap sebagai sumber kekuatan dan dilindungi secara serius (Cabriolo, S., & Grubic-Nesic, 2013). Di sisi lain, iklim organisasi yang optimal mengarah pada penciptaan kepercayaan dan kerjasama antarpribadi, faktor-faktor yang diperlukan untuk berbagi pengetahuan dan motivasi.

Iklim organisasi yang berlaku di tempat kerja ternyata dapat pula membuat karyawan termotivasi sehingga kinerja meningkat. Tagiuri dan Litwin dalam Wirawan (2007) menyatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, memengaruhi perilaku setiap anggotanya. Hasil penelitian Salleh et al; Latief (2012); dan Zameer et al menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan iklim organisasi terhadap kinerja perawat. Iklim organisasi yang baik dalam bekerja menimbulkan kenyamanan, saling menghormati, dan kebersamaan dalam

bekerja. Idealnya, dengan sendirinya jika orang telah merasa nyaman dengan pekerjaannya, maka akan meningkatkan kualitas kerjanya.

Motivasi sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang berasal dari dalam diri karyawan. (Krivonos, 2006) menyatakan bahwa kegiatan peningkatan produktivitas dimulai dengan upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi supaya sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran personel yang bersangkutan. Bilamana motivasi tersebut telah dimiliki setiap personel diharapkan individu tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, motivasi yang timbul dari dalam diri seseorang akan berdampak pada pekerjaannya yakni turut berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan tugas-tugasnya secara maksimal. Hubungan secara teoritis tersebut didukung oleh beberapa penelitian empiris yang juga menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja seperti penelitian yang dilakukan oleh Prastyo et al. (2016) dan Harlie (2010).

Motivasi karyawan merupakan faktor kunci yang menentukan tindakan dan perilaku yang terwujud dalam upaya dan energi untuk mencapai tujuan perusahaan dan juga mencapai tujuan mereka sendiri. Dalam konteks ini, iklim organisasi perusahaan mempengaruhi motivasi dan prestasi kerja karyawan. Mengenai pentingnya motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di tempat kerja, perlu digarisbawahi peran iklim organisasi, sebagai prediktor peningkatan motivasi karyawan. Menurut

Rensis Likert bahwa struktur organisasi, perilaku manajerial, kebijakan perusahaan, keputusan, hubungan dengan rekan kerja, fasilitas kerja, suasana fisik, pengaruh motivasi sumber daya manusia, kepuasan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Likert & Pyle, 1971; (Rusu & Avasilcai, 2014)). Dalam konteks yang demikian, perlunya memperhatikan pada saat mengidentifikasi faktor-faktor iklim organisasi yang menentukan motivasi kerja karyawan di tempat kerja. Penciptaan iklim organisasi meningkatkan faktor-faktor tersebut, yang memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan motivasi karyawan, menentukan kinerja tinggi dalam organisasi dan merangsang hasil organisasi.

Motivasi karyawan dianggap penting di organisasi manapun, dengan adanya motivasi dalam diri karyawan Rumah Sakit tidak lagi perlu untuk menambah SDM. Motivasi memberikan energi dan secara langsung berusaha untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2013). Sejak dahulu manusia sebenarnya telah bergelut dengan motivasi. Namun baru pada dasawarsa 1950-an, konsep motivasi secara ilmiah mulai berkembang. Secara garis besar teori motivasi terbagi menjadi dua, yaitu Teori Kepuasan/ Isi (*Content Theory*) dan Teori Proses (*Process Theory*). Teori konten adalah teori-teori yang meneliti faktor-faktor apa saja dalam diri individu yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku individu. Diantara teori ini adalah Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori X dan Y, Teori ERG, dan Teori Motivasi Herzberg. Sedangkan teori proses menganalisa bagaimana perilaku

digerakkan, didukung dan dihentikan. Termasuk teori ini diantaranya adalah *Expectancy Theory*, *Goal Setting Theory*, dan *Equity Theory* (Luthans, 2006). Selain kedua teori tersebut, dikenal juga istilah *Public Service Motivation* (PSM) dalam dunia pelayanan publik.

PSM dapat didefinisikan sebagai suatu kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik. Dalam ruang lingkup administrasi publik, literatur empirik mampu untuk menjawab keeksistensian dari PSM, bagaimana ini dapat membentuk tingkah laku dan sikap seseorang (Brewer & Selden, 1998; Houston, 2000; Kim, 2005; Perry, 2000; Scott & Pandey, 2005). Penelitian oleh Nicola (2013) menyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki efek positif ketekunan, keluaran, produktivitas. PSM memperkuat hal positif ini. Selain itu, kedua kondisi tersebut menyebabkan peningkatan PSM terhadap kinerja.

PSM menjadi sebuah konsep administrasi publik yang penting untuk mahasiswa (Perry & Wise, 1990) dan praktisi (Pattakos, 2004). Literatur mengutip insidensi PSM di berbagai tempat di dunia. Meskipun sebagian besar literatur tentang PSM hanya berfokus di Amerika Serikat dan Inggris, penelitian mengenai variabel ini sedang diperluas pada berbagai konteks tempat baru seperti Eropa Barat (Castaing, 2006), Eropa Selatan (Camilleri, 2007) dan Australia (Taylor, 2007) juga dilakukan di Asia (Kim, 2005). Terminologi 'motivasi pelayanan publik' dianggap masih baru dalam sektor kesehatan, khususnya dibidang perumahsakitkan.

Menurut Robert L. Mathis & John H. Jackson (2006) perusahaan yang menginginkan kinerja pegawai yang tinggi dan baik, dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja dari masing-masing individu. Motivasi kerja yang tinggi akan menghasilkan etos kerja dan kinerja yang positif. Seseorang dapat termotivasi dalam bekerja antara lain disebabkan karena kompensasi yang diterimanya sesuai dengan harapan. Kompensasi merupakan salah satu hal yang dapat memberikan motivasi seorang karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kompensasi menurut Hasibuan (2003) adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah sebagai ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengadaan efektif, motivasi, stabilitas karyawan, disiplin, serta pengaruh serikat buruh dan pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus (2018) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan PSM terhadap Kinerja Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Astari (2017) menyatakan bahwa Adanya pengaruh yang signifikan PSM terhadap OCB. Sebaliknya tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, dan terdapat pengaruh secara bersama-sama PSM dan kepuasan kerja terhadap OCB.

Kinerja sendiri pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan

merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Provinsi Sulawesi Selatan merupakan rumah sakit milik pemerintah kelas B yang telah terakreditasi dan memiliki jumlah kunjungan yang tinggi dan menerima pasien rujukan dari berbagai daerah. Rumah sakit tersebut juga merupakan pusat rujukan regional sehingga dapat menerima pasien dari luar wilayah Kota Makassar.

Tabel 1
Hasil Evaluasi Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019 berdasarkan Standar Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2010

No	Indikator Asuhan Keperawatan	Standar	RSUD Haji
1	Pengkajian keperawatan	100%	70.23%
2	Diagnosa keperawatan		71.5%
3	Perencanaan keperawatan		69.84%
4	Tindakan keperawatan		72%
5	Evaluasi		71.9%
6	Catatan keperawatan		75.10%
RATA – RATA			71,76%

Sumber : Data Monitoring Asuhan Keperawatan RSUD Haji

Pada tabel diatas dilihat bahwa kinerja perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019 dengan rata-rata 71,76% yang berarti belum

standar PPNI yaitu 100% dengan rincian asuhan keperawatan yaitu dimensi pengkajian keperawatan, diagnosa keperawatan, perencanaan, tindakan keperawatan, evaluasi, dan catatan keperawatan.

Adapun hal yang melatar belakangi permasalahan tersebut berdasarkan hasil wawancara pada pasien rawat inap, pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien masih kurang. Hal ini ditunjukkan masih ditemukannya sikap kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, respon petugas yang masih minim sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarganya mengenai tindakan perawat dan pemberian obat kurang tersampaikan dengan baik.

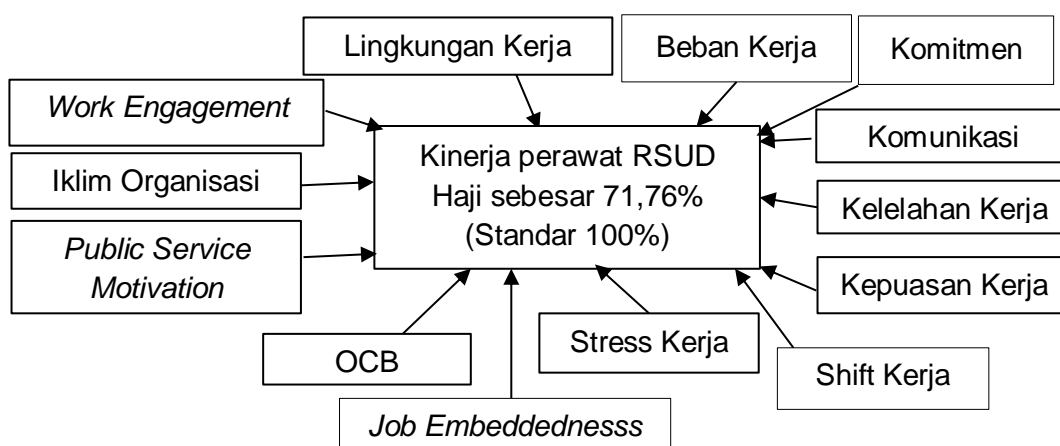
Disisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan staff rumah sakit, kami memperoleh informasi bahwa beberapa perawat khususnya di instalasi rawat inap masih mengalami keterlambatan dalam kehadirannya. Keterlambatan perawat dalam menjalankan tugas dapat dipicu oleh beberapa faktor diantaranya adalah iklim organisasi. Iklim organisasi dalam hal ini perilaku organisasi serta moral yang dianut masih sangat rendah sehingga memberikan dampak terhadap terjadinya insiden. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staff yakni minimnya rasa empati yang dimiliki oleh perawat, hal ini dapat dilihat dari sikap perawat yang kurang merespon dan tidak memiliki kemauan untuk bekerja secara maksimal khususnya dalam mencapai tujuan dari organisasi tempat dimana mereka bekerja. Hal ini dipicu oleh motivasi yang terdapat dalam

diri seseorang dan hal tersebut menunjukkan bahwa iklim organisasi dan motivasi kerja perawat perlu menjadi perhatian karena akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit.

Berdasarkan hasil kinerja perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019 dengan rata-rata 71,76% yang berarti belum standar PPNI yaitu 100% dengan rincian asuhan keperawatan serta hasil wawancara pada pasien rawat jalan, pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien yang mendapatkan perawatan masih kurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien menunjukkan bahwa masih ditemukan rendahnya sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ditunjukkan dengan masih adanya petugas yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, masih rendahnya respon petugas dalam memberikan informasi terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Oleh sebab itu, RSUD Haji dipilih oleh peneliti karena berdasarkan data masalah yang ada di rumah sakit tersebut. RSUD Haji provinsi Sulawesi selatan adalah rumah sakit Kelas B dan pusat rujukan, sehingga diharapkan sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit tersebut mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dapat melakukan analisa lebih lanjut mengenai variabel iklim organisasi dan *Public Service Motivation* terhadap kinerja perawat agar rumah sakit mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

B. Kajian Masalah

Berdasarkan data yang diperoleh RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan yaitu kinerja perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2019 dengan rata-rata 71,76% yang belum memenuhi standar PPNI 100%, maka peneliti menggambarkan kajian masalah penelitian berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:



Gambar 1. Kajian Masalah Penelitian (Modifikasi Teori Lussier, 2005; Kim et al, 2013; Schaufeli & Bakker et al., 2002; Kibe, 2014; Henry & Evans, 2008; Kolade, 2014; Tarwaka, 2011; Luthan, 2006; Diane et al, 2014)

Data kerangka kajian masalah diatas, bahwa beberapa variabel yang mempengaruhi penurunan kinerja dapat dilihat dengan menggunakan paradigma ilmu perilaku organisasi yaitu iklim organisasi dan *public service motivation* pada perawat. Peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh iklim organisasi dan *public service motivation* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan karena berdasarkan survey yang dilakukan pada bulan Februari 2021 didapatkan

data rendahnya kinerja perawat yaitu 71,76% yang belum memenuhi standar PPNI 100% serta hasil wawancara beberapa perawat bahwa iklim organisasi dan motivasi kerja memang salah satu faktor penting bagi karyawan untuk bertahan kerja.

Menurut Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya. Iklim organisasi yang berlaku di tempat kerja ternyata dapat pula membuat karyawan termotivasi sehingga kinerja meningkat.

Motivasi kerja menjadi hal yang penting bagi setiap perusahaan, terutama manfaat bagi karyawan dan perusahaan. Motivasi akan mendorong karyawan untuk lebih berprestasi dan produktif. Begitu pula motivasi dalam perusahaan dalam rangka peningkatan produksi dan penekanan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Dengan adanya motivasi kerja maka dapat dilihat pengaruhnya dari kinerja karyawan. Dimana karyawan akan melakukan tindakan atas dasar keinginan untuk berprestasi dan memperoleh jabatan lebih tinggi di perusahaan (Anoraga, 2012). Teori motivasi yang dikemukakan oleh Vroom (2001) mengelompokkan menjadi tiga dimensi yaitu Motif, Harapan dan Insentif. Selain itu, dalam dunia pelayanan publik juga dikenal istilah *Public Service Motivation (PSM)*.

PSM akan menjadi motivasi intrinsik bagi karyawan publik (Sansone & Harackiewicz, 2000). Dalam "*The Motivational Bases of Public Service*", motivasi dinyatakan sebagai pelayanan publik yang sangat penting dipahami dan dipertimbangkan dalam pelayanan karena ia sangat menentukan keberhasilan seseorang pekerja atau pegawai dalam pelaksanaan tugas, terutama pekerja sektor publik (Perry, J. L., & Wise, 1990).

PSM menjadi sebuah konsep administrasi publik yang penting untuk mahasiswa (Perry, J. L., & Wise, 1990) dan praktisi (Pattakos, 2004). Literatur mengutip insidensi PSM di berbagai tempat di dunia. Meskipun Sebagian besar literatur tentang PSM hanya berfokus di Amerika Serikat dan Inggris, penelitian mengenai variabel ini sedang diperluas pada berbagai konteks tempat baru seperti Eropa Barat (Castaing, 2006), Eropa Selatan (Camilleri, 2007) dan Australia (Taylor & Westover, 2011) juga dilakukan di Asia (Kim, 2005). Terminologi 'motivasi pelayanan publik' dianggap masih baru dalam sektor kesehatan, khususnya dibidang perumahsakit.

Ilyas (2004) mengatakan beban kerja perawat yang terdiri dari tiga dimensi yaitu beban waktu, beban usaha mental dan beban tekanan psikologis yang tinggi dapat menyebabkan keletihan, kelelahan. Lebih lanjut Ilyas menyebutkan keletihan, kelelahan perawat terjadi bila perawat bekerja lebih dari 80% dari waktu kerja mereka.

Waktu produktif perawat adalah kurang lebih 80%, jika lebih maka beban kerja perawat dikatakan tinggi atau tidak sesuai dan perlu dipertimbangkan untuk menambah jumlah tenaga perawat di ruang perawatan tersebut. Hal ini juga digambarkan oleh Moore et al (2003) dalam Burke & Ronald (2003) study mereka pada asuhan keperawatan akut dan Armstrong-Stassen (2003) dalam studynya terhadap kelelahan pada perawat, menyebutkan bahwa beban kerja pada perawat merupakan bagian yang paling bermakna untuk memprediksi adanya kesehatan mental yang negatif pada perawat, stress, kurangnya kepuasan kerja, keletihan dan kelelahan. Dimensi beban kerja menurut Tarwaka (2011) ada tiga dimensi yaitu beban waktu (*time load*), beban usaha mental (*mental effort load*), beban tekanan psikologis (*psychological stress load*).

Beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan dalam menyelesaikan tugas dalam jangka waktu tertentu. Keterbatasan tersebut dapat menghambat tercapainya hasil kerja dan menjadi kesenjangan. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja. Untuk itu diperlukan adanya evaluasi dalam menerapkan sistem yang sesuai dalam hal beban kerja untuk para perawat. Perencanaan SDM dengan baik merupakan hal yang perlu diperhatikan agar beban kerja dari perawat tidak melebihi kapasitas dan tetap memberikan kinerja terbaiknya dalam melayani pasien, tentunya untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan dari perawat ruang rawat inap.

Kepuasan kerja merupakan sebuah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang mereka telah lakukan dan memberikan nilai penting. Ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam kepuasan kerja perawat. Teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans (2006) terdiri dari 6 dimensi yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji dan imbalan, kesempatan promosi jabatan, pengawasan oleh pimpinan, rekan kerja dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan sebuah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang mereka telah lakukan dan memberikan nilai penting. Secara umum dalam bidang perilaku organisasi, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Kahn (1990) menyatakan stres kerja menyebabkan perawat kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi rendah, perawat menjadi kehilangan semangat dalam bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres. Menurut survei di Perancis di temukan bahwa persentasi terjadinya stress pada perawat yaitu 74%. Hasil penelitian di Indonesia, Persatuan Perawat Nasional Indonesia Perawat yang mengalami stress kerja sebanyak 50,9% dan sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, kurang istirahat akibat beban kerja terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai (Faradilla, 2016).

Menurut Tappen (1998) dalam Prayetni (2001) perawat yang mengalami kelelahan kerja akan menunjukkan hilangnya simpati dan

respon terhadap klien, selain itu akan menyebabkan kemunduran dalam penampilan kerja. Hal serupa disampaikan Prayetni (2001) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja perawat dengan hasil 82,89 % perawat mengalami kelelahan kerja tahap II (perasaan tidak ada harapan dan bosan terhadap tugas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan kelelahan tahap III (perilaku perawat memisahkan diri dari rekan kerja selama memberikan asuhan keperawatan). Sedangkan 11,8 % mengalami kelelahan kerja tahap IV (perilaku perawat yang di tunjukan melalui absensi, harga diri rendah, sinis dan berpikir negatif). Lebih lanjut disebutkan oleh Nelson (1992) dalam Prayetni (2001) mengatakan bahwa perawat yang telah mengalami kelelahan kerja berakibat *resign* atau menolak bekerja untuk menghindari stress.

Dewan Internasional Keperawatan (*International Council of Nursing/ICN*) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan diberikan 24 jam per hari sehingga perlu shift kerja. Shift kerja dapat berdampak negatif pada kesehatan individu sehingga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Menurut data *International Labor Organisation* (ILO) tahun 2010, tercatat setiap tahunnya lebih dari 2 juta orang meninggal akibat kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Sekitar 160 juta orang menderita penyakit akibat kerja dan terjadi sekitar 270 juta kasus kecelakaan kerja pertahun di seluruh dunia. Menurut data Kemenakertrans RI, angka

kecelakaan kerja pada tahun 2009 mencapai 96.513 kasus, sedangkan pada tahun 2010 angka kecelakaan kerja mencapai 53.267 kasus.

Work engagement merupakan isu terkini dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Penelitian mengenai *work engagement* telah menunjukkan efek positif pada pekerjaan. Pertama, *work engagement* sendiri merupakan pengalaman positif individu (Bakker et al., 2002). Kedua, *work engagement* berhubungan dengan kesehatan dan efek kerja yang baik bagi karyawan (Demerouti et al., 2001). Ketiga, *work engagement* membantu individu mendapatkan keuntungan dari pekerjaan yang membuat stress. Keempat, *work engagement* berkorelasi positif dengan komitmen organisasi (Demerouti et al., 2001) dan pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan (Kahn, 1990). Hal-hal inilah yang menjadi penting bagi para manajer untuk memperkuat *work engagement*, karena karyawan yang tidak engaged adalah pusat masalah apabila pekerja kehilangan komitmen dan motivasi (Aktouf, 1992), meningkatnya kecenderungan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaannya (*turnover*), rendahnya tingkat kehadiran dan menurunnya kinerja karyawan tersebut (Caldwell et al., 1990).

Diane & Fieldman (2014) dalam penelitian mengemukakan bahwa Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja seseorang, terbukti didalam jurnal tersebut mengatakan bahwa lingkungan kerja secara fisik maupun nonfisik mempunyai dampak positif dan negatif, dimana lingkungan kerja yang buruk akan mempengaruhi

tingkat stress karyawan dalam pekerjaannya, begitu juga sebaliknya sehingga dapat menurunkan prestasi kerja. Hasil penelitian Leblebici (2012) didapatkan bahwa meningkatnya loyalitas karyawan dipengaruhi juga dengan adanya lingkungan kerja yang positif. Menurut hasil survei terbukti bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan tetapi lingkungan kerja perilaku memiliki efek lebih besar pada kinerja karyawan.

Robbins (2013) menjelaskan dari tinjauan atas 300 studi menyatakan terdapat korelasi yang cukup kuat antara kepuasan kerja dan kinerja. Dimana saat kita berpindah dari level individu ke organisasi, kita juga menemukan dukungan untuk hubungan kepuasan-kinerja. Saat kita mengumpulkan data kepuasan dan kinerja untuk organisasi secara keseluruhan, kita menemukan bahwa organisasi dengan lebih banyak pekerja yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang lebih sedikit.

Berdasarkan kajian masalah dan gambaran yang ada maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Iklim Organisasi dan *Public Service Motivation* Terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan”.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apakah *Public Service Motivation* berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan?

3. Variabel manakah yang paling besar pengaruhnya terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh iklim organisasi dan *Public Service Motivation* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan?
- b. Menganalisis pengaruh *Public Service Motivation* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.
- c. Menganalisis variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangsih dalam rangka memperkaya dan memperluas ilmu pengetahuan, selain itu juga merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

Hal ini merupakan salah satu bentuk tri darma perguruan tinggi yakni penelitian yang menjadi pengalaman berharga bagi peneliti

dalam melatih diri menggunakan cara berpikir secara objektif, ilmiah, kritis, analitik untuk mengkaji teori dan realita yang ada di lapangan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Dalam rangka memperoleh wawasan dan pengetahuan serta merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit. Selain itu, menambah pengalaman yang sangat berharga khususnya dalam bidang kajian perilaku organisasi melalui pengujian teori yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Iklim Organisasi

1. Pengertian Iklim Organisasi

Iklim atau *Climate* berasal dari bahasa Yunani yaitu *incline*, kata ini tidak hanya memberikan arti yang terbatas pada hal-hal fisik saja seperti temperatur atau tekanan, tetapi juga memiliki arti psikologis bahwa orang-orang yang berada di dalam organisasi menggambarkan tentang lingkungan internal organisasi tersebut.

Istilah iklim organisasi (*organizational climate*) pertama kali dipakai oleh Kurt Lewin pada tahun 1930-an, yang menggunakan istilah iklim psikologi (*psychological climate*). Kemudian istilah iklim organisasi dipakai oleh R. Tagiuri dan G. Litwin. Tagiuri mengemukakan sejumlah istilah untuk melukiskan perilaku dalam hubungan dengan latar atau tempat (*setting*) dimana perilaku muncul: lingkungan (*environment*), lingkungan pergaulan (*milieu*), budaya (*culture*), suasana (*atmosphere*), situasi (*situation*), pola lapangan (*field setting*), pola perilaku (*behaviour setting*) dan kondisi (*conditions*).

Definisi mengenai iklim organisasi dikemukakan oleh beberapa ahli. Para ahli Barat mengartikan iklim sebagai unsur fisik, dimana iklim sebagai suatu atribusi dari organisasi atau sebagai suatu atribusi

daripada persepsi individu sendiri. Menurut Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya.

Kemudian dikemukakan oleh Simamora (2004) bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keaneka ragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

Sedangkan menurut Stringer (2002) mendefenisikan iklim sebagai “...*collection and pattern of environmental determinant of aroused motivation*”, iklim organisasi adalah sebagai suatu koleksi dan pola lingkungan yang menentukan motivasi.

Wirawan (2008) mendefenisikan iklim secara luas. Ia menjelaskan bahwa iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Dari

pendapat diatas maka dapat dikatakan bahwa iklim organisasi merupakan suatu konsep yang menggambarkan tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang mempengaruhi perilaku anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Dimensi Iklim Organisasi

Iklim organisasi yang dirasakan individu secara positif (menyenangkan) akan memberikan tampilan kerja yang baik dan efektif yang akan mempengaruhi pada keberhasilan organisasi. Iklim organisasi terjadi disetiap organisasi dan akan mempengaruhi perilaku organisasi dan diukur melalui persepsi setiap anggota organisasi.

Kemudian Lussier (2005) mengatakan bahwa dimensi iklim meliputi:

- a. *Structure* merupakan tingkat paksaan yang dirasakan karyawan karena adanya peraturan dan prosedur yang terstruktur atau tersusun. Tujuan organisasi, tingkatan tanggung jawab, nilai-nilai organisasi. Hal ini penting diketahui oleh karyawan agar mereka tahu apa yang sesungguhnya diharapkan dari mereka dan mereka dapat memberikan kontribusi yang tepat bagi organisasi. Menurut Steers (1980) semakin tinggi “penstrukturan” suatu organisasi lingkungannya akan terasa makin kaku, tertutup, dan penuh ancaman. Sementara semakin otonomi dan kebebasan menentukan tindakan sendiri diberikan pada individu dan makin banyak perhatian yang diberikan manajemen terhadap pegawainya akan makin baik iklim kerjanya.

- b. *Responsibility* Merupakan tingkat pengawasan yang diberlakukan organisasi dan dirasakan oleh para karyawan. Dimana kualitas dan bentuk pengawasan, pengarahan dan pembimbingan yang diterima dari atasan ke bawahan.
- c. *Reward* Merupakan tingkat penghargaan yang diberikan atas usaha karyawan. karyawan dihargai sesuai dengan kinerjanya.

Menurut Stringer (2002) Pemimpin harus lebih banyak memberikan pengakuan daripada kritikan untuk membantu karyawan meraih puncak prestasi. Kesempatan berkembang harus menggunakan penghargaan dan peningkatan kinerja.

- a. *Warmth* Berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan yang berkaitan dengan kekaryawananan dalam organisasi. Perasaan terhadap suasana kerja yang bersahabat dan lebih ditekankan pada kondisi keramahan atau persahabatan dalam kelompok yang informal, serta hubungan yang baik antar rekan kerja, penekanan pada pengaruh persahabatan dan kelompok sosial yang informal.
- b. *Support* Berkaitan dengan dukungan kepada karyawan di dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi. Hal-hal yang terkait dengan dukungan dan hubungan antar sesama rekan kerja yaitu perasaan saling menolong antara pimpinan dan karyawan, lebih ditekankan pada dukungan yang saling membutuhkan antara atasan dan bawahan.

- c. *Organizational identity and loyalty* berkaitan dengan perasaan bangga akan keberadaan dalam organisasi dan kesetiaan yang ditunjukkan selama masa kerjanya. Derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Level rendah komitmen artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.
- d. Risk Berkaitan dengan karyawan diberi ruang untuk melakukan atau mengambil resiko dalam menjalankan tugas sebagai sebuah tantangan.

3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi adalah:

a. Karakteristik internal

Terdiri dari kondisi dalam organisasi yang diatur dan telah ditetapkan dalam mencapai tujuan organisasi. Karakteristik internal dikenal melalui beberapa dimensi:

- 1) Formalisasi, yaitu tingkat penggunaan dokumentasi tertulis
- 2) Spesialisasi, yaitu derajat pembagian tugas
- 3) Sentralisasi, yaitu berupa pembagian kekuasaan dan proses pengambilan keputusan
- 4) Otoritas, yaitu berupa pembagian tugas dan pengambilan keputusan
- 5) Profesionalisme, yaitu menggambarkan tingkat pendidikan anggota

6) Konfigurasi, yaitu menunjukkan pembagian anggota ke dalam bagian-bagian.

b. Karakteristik organisasi secara keseluruhan

Organisasi sebagai suatu sistem terbuka, dalam upaya pencapaian tujuan memiliki karakteristik tertentu sebagai totalitas dapat dilakukan melalui penelaahan terhadap ukuran organisasi, teknologi yang digunakan dan lingkungan yang dihadapi organisasi, faktor umum organisasi, ukuran organisasi, teknologi dan lingkungan akan mempengaruhi iklim yang dirasakan anggota, karena secara langsung ataupun tidak, anggota pun berinteraksi dengan faktor-faktor tersebut.

c. Karakteristik individu

Seperti yang diungkapkan di atas, bahwa iklim organisasi tercipta dari hasil interaksi individu dalam organisasi. iklim merupakan suasana yang dirasakan orang-orang yang terlibat dalam organisasi. Dengan demikian karakteristik individu seperti persepsi, sifat, kemampuan, akan mempengaruhi iklim organisasi. Demikian juga dengan pengalaman masa lalu, harapan serta nilai-nilai yang dianut setiap individu akan berpengaruh terhadap proses interaksi. Karakteristik individu yang satu dengan yang lain berbeda, akan memberi warna pada iklim yang terbentuk.

Besar kecilnya organisasi ditentukan oleh jumlah anggota yang terlibat dalam proses kegiatan organisasi. Dalam organisasi yang kecil

memungkinkan frekuensi tatap muka antara individu menjadi lebih tinggi, sehingga tingkat keakraban menjadi lebih tinggi. Komunikasi lebih intensif sehingga memungkinkan terbentuknya suasana yang berbeda dengan organisasi yang berukuran besar. Sedangkan menurut Stringer (2002) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi terjadinya iklim suatu organisasi, masing-masing faktor yang mempengaruhi iklim tersebut yaitu:

a. Lingkungan Eksternal

Industri atau bisnis yang sama mempunyai iklim organisasi umum yang sama.

b. Strategi Organisasi

Kinerja suatu perusahaan bergantung pada strategi (apa yang diupayakan untuk dilakukan), energi yang dimiliki oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diperlukan oleh strategi, dan faktor-faktor lingkungan penentu dari level energi tersebut. Strategi yang berbeda menimbulkan pola iklim organisasi yang berbeda. Strategi mempengaruhi iklim organisasi secara tidak langsung.

c. Pengaturan organisasi

Pengaturan organisasi mempunyai pengaruh paling kuat terhadap iklim organisasi.

d. Kekuatan Sejarah

Semakin tua umur suatu organisasi semakin kuat pengaruh kekuatan sejarahnya. Pengaruh tersebut dalam bentuk tradisi dan

ingatan yang membentuk harapan anggota organisasi dan mempunyai pengaruh terhadap iklim organisasinya.

e. Kepemimpinan

Perilaku pemimpin mempengaruhi iklim organisasi yang kemudian mendorong motivasi karyawan. Motivasi karyawan merupakan pendorong utama terjadinya kinerja.

B. Tinjauan Umum Tentang *Public Service Motivation*

1. Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Rivai (2011), motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Sedangkan menurut Sadili (2006), motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Jadi, motivasi kerja adalah suatu kondisi yang menimbulkan dorongan atau membangkitkan semangat kerja seorang karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Teori Harapan dari Victor H.Vroom menurut teori ini motivasi merupakan akibat dari suatu hal yang ingin dicapai oleh seseorang dari perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mempengaruhi pada hasil yang akan diinginkan, artinya bahwa jika seseorang ingin mencapai sesuatu maka seseorang akan memperkirakan tindakan-tindakan yang bisa mengarah pada hasil yang diinginkannya. Sebagai contohnya seorang karyawan akan berupaya lebih baik jika karyawan

tersebut meyakini upaya itu menghasilkan penilaian kerja yang baik. Penilaian karyawan yang baik akan mendorong imbalan organisasi seperti bonus, kenaikan pangkat, kenaikan gaji selanjutnya imbalan tersebut akan memenuhi sarana pribadi karyawan. Vrom dalam Koontes (1990) mengemukakan bahwa orang-orang yang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut.

2. Teori Motivasi

Abraham Maslow mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- b. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup.
- c. Kebutuhan untuk rasa memiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai dicintai.
- d. Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.

- e. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian kritik terhadap sesuatu.

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2009), teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H. Vroom. Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya.

3. Prinsip-Prinsip dalam Motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2009), yaitu:

- a. Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

- b. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c. Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

d. Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

e. Prinsip memberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, alam memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

4. Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Motivasi seorang pekerja untuk bekerja biasanya merupakan hal yang rumit, karena motivasi itu melibatkan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional. Yang tergolong pada faktor-faktor yang sifatnya individual adalah kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), dan kemampuan-kemampuan (*abilities*). Sedangkan yang tergolong pada faktor-faktor yang berasal dari organisasi meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-workers*), pengawasan (*supervision*),

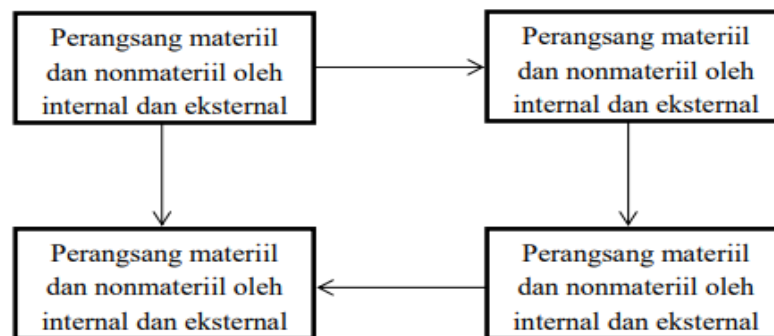
pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (Gomes, 2003). Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut menurut Gozali (2005) dapat dibedakan atas:

- a. Faktor intern yang terdapat pada diri karyawan itu sendiri, yang meliputi:
 - 1) Kematangan pribadi
 - 2) Tingkat pendidikan
 - 3) Keinginan dan harapan pribadi
 - 4) Kebutuhan
 - 5) Kelelahan dan kebosanan
 - 6) Kepuasan kerja
- b. Faktor ekstern yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain:
 - 1) Lingkungan kerja yang menyenangkan
 - 2) Kompensasi yang memadai
 - 3) Supervise yang baik
 - 4) Adanya penghargaan atas prestasi
 - 5) Status dan tanggung jawab
 - 6) Peraturan yang berlaku

5. Konsep Motif Motivasi

Konsep motivasi menurut Hasibuan P. Malayu (2007) dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Konsep Motif dan Motivasi



Dari gambar di atas, dapat diterangkan bahwa:

- Perangsang berbentuk materiil atau non materiil yang tercipta oleh internal (keinginan) maupun eksternal yang dilakukan oleh manajer.
- Rangsangan yang menciptakan keinginan (want) dan mempengaruhi perilaku seseorang (individu).
- Keinginan menjadi daya penggerak dan kemauan bekerja seseorang (individu).
- Kemauan bekerja menghasilkan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan seseorang.
- Kebutuhan dan kepuasan mendorong menciptakan perangsang selanjutnya dan seterusnya, jadi merupakan siklus.

6. Tujuan Pemberian Motivasi

Tujuan pemberian motivasi menurut Danang (2013) sebagai berikut:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
- k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

7. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat dengan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela (2008) menjelaskan arti pelayanan publik yaitu pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayan publik bertugas dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Organisasi yang bisa merebut konsumen potensial hanyalah organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas. Demikian pula lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan (Sinambela, 2010).

8. Konsep Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*)

a. Pengertian *Public Service Motivation*

Public service motivation (selanjutnya disingkat PSM) dapat didefinisikan sebagai *general altruistic motivation* untuk melayani kepentingan suatu komunitas, negara atau masyarakat. Menurut Perry & Wise (1990) telah mengajukan teori PSM dengan mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik. Rosikin (2014) mengemukakan bahwa PSM

adalah orientasi pelayanan seorang individu - minus orientasi ekonomis - supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*).

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistik. PSM adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan. Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk pada konsep PSM seperti yang dikembangkan oleh para peneliti

administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Perry, J. L., & Wise (1990) mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan seseorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam institusi publik, meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggung jawab kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, perasaan simpati/kasih, dan sikap pengorbanan diri. Sementara, Rosikin (2014) mengemukakan bahwa PSM ialah orientasi pelayanan individu agar berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan.

C. Tinjauan Umum Tentang Kinerja

Kinerja sebagai hasil dari pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Pabundu, 2006).

1. Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2009), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Menurut Robbins (2013), kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dihasilkan

oleh seseorang. Lerner & Henke (2008) menyatakan kinerja sebagai catatan *outcomes* yang dihasilkan dari suatu aktifitas tertentu, selama kurun waktu tertentu. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku dan memberikan kontribusi positif terhadap organisasinya.

Menurut Prawirosentono, kinerja atau *performance* adalah usaha yang dilakukan dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Usman, 2011).

Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Potter & Perry, 2005). Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit, yaitu berkisar 40-60%. Oleh karena itu, rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan

menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Swansburg, 2000).

Kinerja perawat adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi. Kinerja perawat sebenarnya sama dengan prestasi kerja diperusahaan. Perawat ingin diukur kinerjanya berdasarkan standar obyektif yang terbuka dan dapat dikomunikasikan. Jika perawat diperhatikan dan dihargai sampai penghargaan superior, mereka akan lebih terpacu untuk mencapai prestasi pada tingkat lebih tinggi (Faizin & Winarsih, 2008).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan berbeda-beda tergantung dengan individu, organisasi, psikologis, fisik lingkungan kerja dan lain-lain. Ada tiga perangkat aspek yang mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan, yaitu: aspek individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, demografis. Aspek organisasi berkaitan dengan sumber daya, pola kepemimpinan, sistem imbalan, struktur organisasi, dan beban pekerjaan. Aspek Psikologis, terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.

Mathis & Jackson (2001) ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi (Jackson & Mathis, 2001).

Menurut Anwar (2006) faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan bawahan ataupun rekan kerja, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

3. Penilaian dan Pengukuran Kinerja

Berdasarkan penjelasan diatas, penilaian kinerja diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu terhadap organisasi. Tujuan penilaian kinerja secara umum, dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Memberikan *reward* terhadap kinerja sebelumnya.
- b. Memotivasi perbaikan kinerja pada waktu yang akan datang.

Segala informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja dapat dimanfaatkan untuk mengelola SDM agar lebih efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, organisasi juga dapat merancang sebuah perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, seperti pengadaan pelatihan dan pengembangan karyawan, maupun penempatan kerja yang lebih sesuai.

Penilaian kinerja merupakan proses penilaian secara berkala, yang dilakukan seorang pimpinan, untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan, tentang apa yang sedang dihadapi dan target apa yang harus dicapai. Penilaian kinerja merupakan aktivitas membandingkan hasil yang telah dicapai dengan hasil yang diharapkan serta menganalisa terjadinya penyimpangan dari rencana yang ditetapkan semula, mengevaluasi kinerja individu dan mengkaji kemajuan yang dibuat kearah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (David, 2003). Bagi pihak manajemen, kinerja sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi dan pengembangan karier, mutasi, pemutusan hubungan kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pelatihan dan mempertahankan status akreditasi perguruan tinggi yang telah diperoleh (Siagian, 2001). Pelaksanaan penilaian kinerja perawat mengacu pada peran dan fungsi perawat di ruang rawat inap. Jadi kinerja perawat yang dinilai berhubungan dengan penerapan asuhan keperawatan dari pengkajian, diagnose keperawatan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi.

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi atau tingkat keberhasilan atau kegagalan seorang pekerja/karyawan atau tim kerja dalam melaksanakan tugas/jabatan yang menjadi tanggungjawabnya (Nawawi, 2006).

Sedangkan menurut Nursalam (2008) manfaat dari penilaian kinerja, yaitu :

- a. Meningkatkan prestasi kerja staf secara individu atau kelompok dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan di rumah sakit.
- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi staf secara perorangan pada gilirannya akan mempengaruhi atau mendorong sumber daya manusia secara keseluruhannya.
- c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi dengan cara memberikan umpan balik kepada mereka tentang prestasinya.
- d. Membantu rumah sakit untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan staf yang lebih tepat guna, sehingga rumah sakit akan mempunyai tenaga yang cakap dan tampil untuk pengembangan pelayanan keperawatan dimasa depan.
- e. Menyediakan alat dan sarana untuk membandingkan prestasi kerja dengan meningkatkan gajinya atau sistem imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan kepada pegawai atau staf untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaannya atau hal lain yang ada kaitannya melalui jalur komunikasi dan dialog,

sehingga dapat mempercepat hubungan antara atasan dan bawahan.

4. Model dan Metode Penilaian Kinerja

Model penilaian kinerja oleh Anwar (2009), yaitu:

a. Penilaian sendiri

Penilaian sendiri merupakan pendekatan yang paling umum digunakan untuk mengukur dan memahami perbedaan individu. Akurasi didefinisikan sebagai sikap kesepakatan antara penilaian sendiri dan penilaian lainnya. *Other Rating* dapat diberikan oleh atasan, bawahan, mitra kerja atau konsumen dari individu itu sendiri. Penilaian sendiri biasanya digunakan pada bidang sumber daya manusia seperti: penilaian, kinerja, penilaian kebutuhan pelatihan, analisa peringkat jabatan, perilaku kepemimpinan dan lainnya. Penilaian sendiri dilakukan bila personal mampu melakukan penilaian terhadap proses dan hasil karya yang mereka laksanakan sebagai bagian dari tugas organisasi. Penilaian sendiri dipengaruhi oleh sejumlah faktor kepribadian, pengalaman, pengetahuan dan sosio demografi seperti suku dan kependidikan. Dengan demikian tingkat kematangan personal dalam menilai hasil karya menjadi hal yang patut diperhatikan.

b. Penilaian atasan

Organisasi pada kematangan tingkat majemuk, personal biasanya dinilai oleh manajer yang tingkatnya lebih tinggi, penilaian ini termasuk dilakukan oleh supervisor atau atasan langsung.

c. Penilaian mitra

Penilaian mitra lebih cocok digunakan pada kelompok kerja yang mempunyai otonomi yang cukup tinggi. Dimana wewenang pengambilan keputusan pada tingkat tertentu telah didelegasikan oleh manajemen kepada anggota kinerja kelompok kerja. Penilaian mitra dilakukan oleh seluruh anggota kerja kelompok dan umpan balik untuk personal yang dinilai yang dilakukan oleh komite kerja dan bukan oleh supervisor. Penilaian mitra biasanya lebih ditujukan untuk pengembangan personal dibandingkan untuk evaluasi.

d. Penilaian bawahan

Penilaian bawahan terhadap kinerja personal terutama dilakukan dengan tujuan untuk pengembangan dan umpan balik personal. Bila penilaian ini digunakan untuk administratif dan evaluasi, menetapkan gaji dan promosi maka penggunaan penilaian ini kurang mendapat dukungan, program penilaian bawahan terhadap manajer dalam rangka perencanaan dan penilaian kinerja manajer. Program ini meminta kepada manajer untuk dapat menerima penilaian bawahan sebagai umpan balik atas kemampuan manajemen mereka.

Metode penilaian prestasi dapat dibagi menjadi dua bagian oleh Lumbanraja & Nizma (2010), yaitu:

a. Metode yang berorientasi pada masa lalu

1) *Rating Scale*

Pengukuran dilakukan berdasarkan skala prestasi (kuantitatif dan kualitatif) yang sudah baku.

2) *Checklist*

Metode ini memerlukan penilaian untuk menyeleksi pernyataan yang menjelaskan karakteristik karyawan.

3) *Critical Incident Method*

Pengukuran dilakukan berdasarkan catatan aktivitas seorang karyawan dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam perilaku positif dan negatif.

4) *Field Review Method*

Pengukuran dilakukan dengan langsung meninjau lapangan.

5) *Performance Test and Observation*

Penilaian prestasi kerja dapat dilaksanakan didasarkan pada suatu test keahlian.

6) *Comparative Ecaluation Approach*

Pengukuran dilakukan dengan membandingkan preasetasi kerja seorang karyawan dengan karyawan lain.

b. Metode yang berorientasi pada masa depan

1) *Self Appraisal*

Penilaian prestasi kerja karyawan oleh karyawan itu sendiri.

2) *Psychological Appraisal*

Penilaian ini biasanya dilakukan oleh seorang psikolog, terutama digunakan untuk menilai potensi karyawan.

3) *Management by Objectives*

Pengukuran berdasarkan pada tujuan pekerjaan yang terukur dan disepakati bersama antara karyawan dan atasannya.

4) *Assessment Center*

Bentuk penilaian yang distandarisasi, tergantung pada tipe berbagai penilai.

5. Standar Kinerja

Standar pekerjaan adalah sejumlah kriteria yang menjadi ukuran dalam penilaian kinerja yang dipergunakan sebagai pembandingan cara dan hasil pelaksanaan tugas-tugas dari suatu pekerjaan/jabatan (Nawawi, 2011). Standar kinerja dapat dibuat untuk setiap individu dengan berpedoman pada uraian jabatan. Proses penulisan standar dimulai ketika pengawas dan pegawai mendiskusikan pekerjaan. Langkah pertama meliputi penulisan semua tugas dan tanggungjawab karyawan. Pegawai juga mempertimbangkan pemahamannya tentang harapan-harapan utama yang mungkin dimiliki pengawas. Setelah menyelesaikan proses penulisan, penyuntingan dan integrasi, standar kinerja yang disepakati untuk dituliskan dan dapat dikuantifikasikan atau diukur dan dicapai.

6. Standar Penilaian Kinerja Perawat

Perawat adalah salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam pelayanan rumah sakit. Perawat memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standar praktik keperawatan.

Tenaga perawat merupakan "*The Caring Profession*" mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikannya berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri disbanding pelayanan lainnya (Depkes RI, 2001).

Praktek *caring* sebagai inti keperawatan, yang menggambarkan dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal berupa kebaikan, kepedulian dan cinta terhadap diri sendiri dan orang lain, *caring* didefinisikan sebagai sebuah moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan untuk merawat dengan tulus yang meliputi komunikasi, tanggapan positif, dukungan atau intervensi fisik oleh perawat (Synder, 2011).

Nursalam (2008), adapun standar pelayanan keperawatan adalah pernyataan deskriptif mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan untuk menilai pelayanan keperawatan yang telah diberikan pada pasien. Tujuan dari standar keperawatan adalah meningkatkan

kualitas asuhan keperawatan, mengurangi biaya asuhan keperawatan, dan melindungi perawat dari kelalaian dalam melaksanakan tugas dan melindungi pasien dari tindakan yang tidak terapeutik. Dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan kepada klien digunakan standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Standar praktek keperawatan telah dijabarkan oleh PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia), (2000) yang mengacu dalam tahapan proses keparawatan yang meliputi: (1) Pengkajian; (2) Diagnosa keperawatan; (3) Perencanaan; (4) Implementasi; (5) Evaluasi.

a. Standar Satu : Pengkajian Keperawatan

Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan klien secara sistematis, menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan.

Kriteria pengkajian keperawatan, meliputi:

- 1) Pengumpulan data dilakukan dengan cara anamnesa, observasi, pemeriksaan fisik serta pemeriksaan penunjang.
- 2) Sumber data adalah klien, keluarga, atau orang yang terkait, tim kesehatan, rekam medis, dan catatan lain.
- 3) Data yang dikumpulkan, difokuskan untuk mengidentifikasi :
 - a) Status kesehatan klien masa lalu
 - b) Status kesehatan klien saat ini
 - c) Status biologis-psikologis-sosial-spiritual

- d) Respon terhadap terapi
- e) Harapan terhadap tingkat kesehatan yang optimal
- f) Masalah resiko-resiko tinggi

b. Standar Dua : Diagnosa Keperawatan

Perawat menganalisa data, mengkaji data untuk merumuskan diagnosa keperawatan.

Adapun kriteria proses :

- 1) Proses diagnosa terdiri dari analisa, 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) Bekerjasama dengan klien, dan petugas kesehatan lain untuk memvalidasi diagnosa keperawatan.
- 4) Melakukan pengkajian ulang dan merivisi diagnosa berdasarkan data terbaru.

c. Standar Tiga : Perencanaan Keperawatan

Perawat membuat rencana tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kesehatan klien. Kriteria prosesnya, meliputi:

- 1) Perencanaan terdiri dari penetapan prioritas masalah, tujuan dan rencana tindakan keperawatan.

- 2) Bekerjasama dengan klien dalam menyusun rencana tindakan keperawatan.
- 3) Perencanaan bersifat individual sesuai dengan kondisi atau kebutuhan klien.
- 4) Mendokumentasikan rencana keperawatan.

d. Standar Empat : Implementasi

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

- 1) Bekerjasama dengan klien dalam pelaksanaan tindakan keperawatan.
- 2) Kolaborasi dengan tim kesehatan lain.
- 3) Melakukan tindakan keperawatan untuk mengatasi kesehatan klien.
- 4) Memberikan pendidikan pada klien dan keluarga mengenai konsep keterampilan asuhan diri serta membantu klien memodifikasi lingkungan yang digunkan.
- 5) Mengkaji ulang dan merevisi pelaksanaan tindakan keperawatan berdasarkan respon klien.

e. Standar Lima : Evaluasi Keperawatan

Perawat mengevaluasi kemajuan klien terhadap tindakan keperawatan dalam pencapaian tujuan dan merevisi data dasar dan perencanaan. 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 mengikut perkembangan ke arah pencapaian tujuan.
- 3) Memvalidasi dan menganalisa data baru dengan rekan sejawat.
- 4) Bekerjasama dengan klien keluarga untuk memodifikasi rencana asuhan keperawatan.
- 5) Mendokumentasi hasil evaluasi dan memodifikasi perencanaan

D. Matriks Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
1	Agus Setiawan (2018)	Analisis Public Service Motivation (PSM) Dan Kinerja Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang Tahun 2017	Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Public Service Motivation (PSM) Dan Kinerja Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang Tahun 2017	Penelitian kuantitatif	Adanya pengaruh yang signifikan PSM terhadap Kinerja Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang	Peneliti menggunakan variabel iklim organisasi
2	Astari Pratiwi Nuhrintama (2017)	Pengaruh Public Service Motivation (PSM) dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh public service motivation dan kepuasan kerja	Penelitian kuantitatif	Adanya pengaruh yang signifikan PSM terhadap OCB. Sebaliknya tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, dan terdapat pengaruh secara bersama-sama	Peneliti menggunakan subjek perawat

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
		Dokter Rumah Sakit umum daerah di kota Makassar	terhadap organizational citizenship behavior dokter di RSUD Haji, RSUD Kota Makassar dan RSUD Labuang Baji.		PSM dan kepuasan kerja terhadap OCB	
3	Dharma Yulius 2017 (Dharma, 2017)	<i>The Effect of Work Motivation on the Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah</i>	Untuk menganalisis pengaruh motivasi dan perilaku warga organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah Lhokseumawe.	Penelitian kuantitatif	Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, serta motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui OCB	Peneliti pada sektor kesehatan
4	P.Yukthamarani Permarupan 2013	<i>The Impact of Organizational Climate on Employee's Work Passion and</i>	Untuk mengkaji pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan dan	Penelitian kuantitatif	Terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi	Peneliti pada sektor kesehatan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
	(Permarupan et al., 2013)	<i>Organizational Commitment</i>	komitmen organisasi pada akademisi Universitas negeri dan swasta di Malaysia		pada akademisi Universitas negeri dan swasta di Malaysia	
5	Arnest Sinaga 2019 (Sinaga et al., 2019)	<i>The Effect of Organizational Climate on Work Motivation and Its Impact on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees of Education Department in DKI Jakarta</i>	Untuk mempelajari pengaruh iklim organisasi terhadap motivasi kerja dan pengaruhnya terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pegawai Dinas Pendidikan di Provinsi DKI Jakarta.	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian pertama dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi dan motivasi kerja berpengaruh langsung positif terhadap OCB. Kedua, iklim organisasi berpengaruh langsung positif terhadap motivasi kerja. Ketiga, iklim organisasi berpengaruh tidak langsung positif terhadap OCB melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening. Oleh karena itu untuk meningkatkan OCB pegawai Dinas Pendidikan di Provinsi DKI Jakarta, maka iklim organisasi dan motivasi kerja harus ditingkatkan.	Peneliti pada sektor kesehatan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
6	Luqman M.S. 2020 (Luqman et al., 2020)	<i>Effect of organizational climate upon the job performance of instructors' physical education</i>	untuk menguji pengaruh iklim organisasi pada kinerja Pendidikan Jasmani Instruktur.	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semua dimensi iklim organisasi berkontribusi untuk meningkatkan Pendidikan Jasmani Instruktur kinerja.	Peneliti pada sektor kesehatan
7	Yeti Kuswati 2020 (Kuswati, 2020)	<i>The Effect of Motivation on Employee Performance</i>	Untuk membuktikan secara empiris bahwa faktor motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara deskriptif maupun verifikatif.	Penelitian kuantitatif	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai cukup baik.	Peneliti pada sektor kesehatan
8	Dewa Gede Anggada Sayoga Diputra, Anak	<i>The Influence of Leadership and Organizational</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan	Sampelnya terdiri atas seluruh	Kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada motivasi,	Peneliti pada sektor kesehatan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
	Agung Putu Agung, Putu Kepramareni (2018) (Sayoga Diputra, 2018)	<i>Climate of Employee Performance through Motivation as a Mediation Variable</i>	menganalisis pengaruh kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel mediasi.	karyawan Bank di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Branch Office Negara yaitu sebanyak 61 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS).	iklim organisasi memiliki pengaruh terhadap motivasi, Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan, iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	
9	Kartini, Bedjo Sujanto, Mukhneri Mukhtar (2017) (Kartini et al., 2017)	<i>The Influence of Organizational Climate, Transformational Leadership, And Work Motivation on Teacher Job Performance</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja guru di Pondok Modern	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 55 guru yang dipilih secara acak.	iklim organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap prestasi kerja guru. Iklim organisasi dan kepemimpinan transformasional juga berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja	Peneliti pada sektor kesehatan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
			Tazakka, Batang - Jawa Tengah.	Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan analisis jalur.	guru. Oleh karena itu untuk meningkatkan prestasi kerja guru, iklim organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja harus diperhatikan untuk ditingkatkan.	
10	Ahmad Jusmin, Syahnur Said, Muh. Jobhar Bima, Roslina Alam. 2016 (Jusmin et al., 2016)	<i>Specific Determinants of Work Motivation, Competence, Organizational Climate, Job Satisfaction and Individual Performance: A Study among Lecturers</i>	Menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh motivasi kerja, kompetensi, dan iklim organisasi pada kepuasan kerja dan kinerja dosen.	Data dikumpulkan dengan cross-section menggunakan sampel 185 dosen yang diambil dengan simple random sampling. Data kemudian dianalisis dengan Structure Equation Model (SEM) pada AMOS ver. 22	Kompetensi, iklim organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Kepuasan kerja bukan merupakan variabel mediasi untuk menjelaskan pengaruh motivasi kerja, kompetensi dan iklim organisasi terhadap kinerja dosen.	Peneliti pada sektor kesehatan
11	Nenah Sunarsih, Helmiatin (2017)	<i>Influence of organizational</i>	Menganalisis pengaruh iklim	Menggunakan 120 responden	pengaruh iklim organisasi dan kepuasan	Peneliti pada sektor kesehatan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
	(Sunarsih & Helmiatin, 2017)	<i>climate, motivation, and job satisfaction on employee performance</i>	organisasi, motivasi, dan kepuasan kerja pada kinerja karyawan di Universitas Terbuka	dari karyawan pada bagian kepala dan karyawan regional di area bogor menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan Stratified random probability sampling kemudian dianalisis dengan multiple regression dan Smart Partial Least Square (PLS).	kerja terhadap kinerja karyawan tidak signifikan, sedangkan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun variabel-variabel tersebut termasuk iklim organisasi, motivasi, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	
12	Gabriela Rusu, Silvia Avasilcai (2014) (Rusu & Avasilcai, 2014)	<i>Linking human resources motivation to organizational climate</i>	Untuk menggarisbawahi dimensi paling relevan dari iklim organisasi yang meningkatkan	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan	Faktor iklim organisasi di perusahaan industri dari Wilayah Timur Laut Rumania memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat motivasi	Peneliti pada sektor Kesehatan

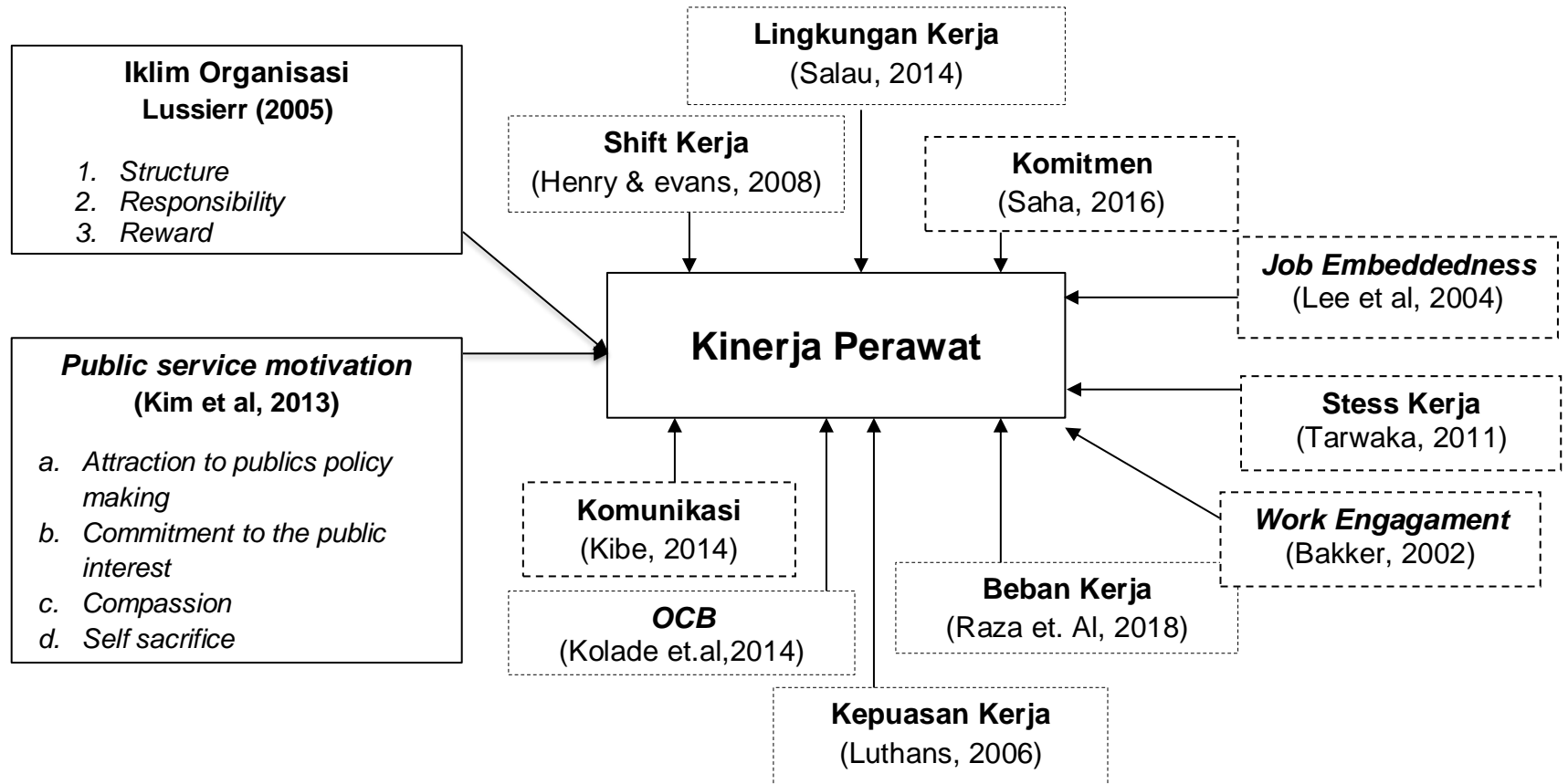
No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
			motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan, menurut teori faktor ganda Herzberg.	sampel menggunakan non-probability sampling pada karyawan dan manajer di perusahaan industri di Romania.	karyawan.	
13	Andi Amirah Shaleha (2019) (SHALEHA, 2019)	Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Dokter Melalui Work Engagement Di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Di Kota Makassar	Menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung <i>perceived organizational support terhadap kinerja dokter melalui work engagement</i> di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji, RSUD Kota Makassar, dan RSUD Labuang Baji) di Kota Makassar tahun 2018	kuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Ada pengaruh pada <i>perceived organizational support</i> terhadap kinerja dokter.	Perbedaan pada variabel independen yang diteliti

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
14	Andi Dhini Alfiandari (2019)	Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> (Lmx) Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Di Kota Makassar	Mengkaji dan menganalisis pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>work engagement</i> terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Labuang Baji, RSUD Haji, dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar tahun 2018.	kuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Ada pengaruh pada <i>Leader-Member Exchange</i> dan <i>work engagement</i> terhadap kinerja perawat	Perbedaan pada variabel independen yang diteliti dan lokasi penelitian

E. Mapping Teori
Tabel 3. Mapping Teori

Iklm Organisasi	Public Service Motivation	Kinerja
<p>Lussierr (2005)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Structure</i> b. <i>Responsibility</i> c. <i>Reward</i> <p>Stringer (2002)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Warmth</i> 2. <i>Support</i> 3. <i>Organizational</i> 4. <i>Risk</i> 	<p>Public Service Motivation</p> <p>Li (2010)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attraction to policy making</i> 2. <i>Commitment to the public interest</i> 3. <i>Compassion</i> 4. <i>Self realization</i> 5. <i>Benefit society</i> <p>Perry (1996)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attraction to publics policy making</i> 2. <i>Commitment to the public interest/civic duty</i> 3. <i>Compassion</i> 4. <i>Self sacrifice</i> <p>Kim et al (2013)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attraction to publics policy making</i> 2. <i>Commitment to the public interest</i> 3. <i>Compassion</i> 4. <i>Self sacrifice</i> 	<p>Kinerja</p> <p>Gibson (1987)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor Individu 2. Faktor psikologis 3. Faktor organisasi <p>Kopelman (1988)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Individual characteristics</i> 2. <i>Organizational characteristics</i> 3. <i>Work characteristics</i> <p>Bernardin & Russel (1993)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen Kerja <p>PPNI (2010)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengkajian 2. Diagnosis 3. Perencanaan 4. Pelaksanaan 5. Evaluasi

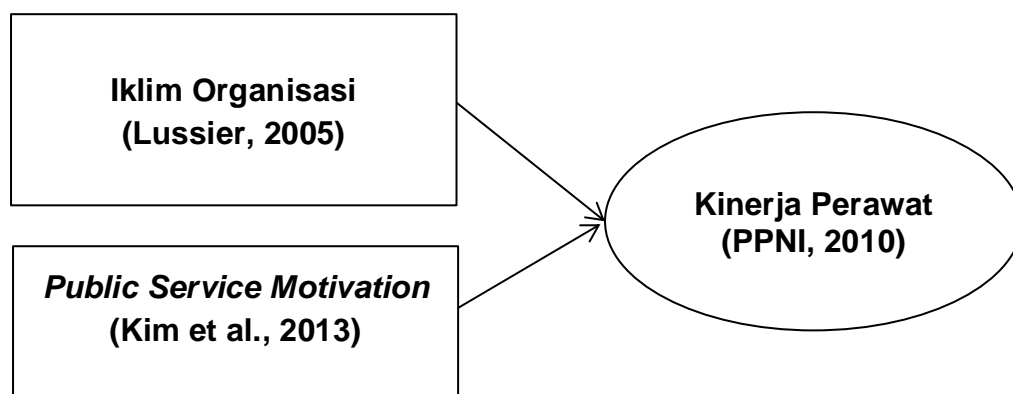
F. Kerangka Teori



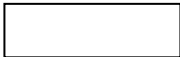
Gambar 2. Kerangka Teori


G. Kerangka Konsep

Bedasarkan kerangka teori diatas, maka kerangka konsep yang digunakan oleh peneliti adalah variabel indepen yaitu Iklim Organisasi oleh Lussierr (2005) yang terdiri dari 3 indikator yaitu structure, Responsibility, Reward. Public service motivation oleh Kim et al (2013) yang terdiri dari 4 indikator yaitu Attraction to publics policy making, Commitment to the public interest, Compassion, Self sacrifice, sedangkan variabel dependen yaitu kinerja perawat oleh PPNI (2010) yang terdiri dari 5 indikator yaitu Pengkajian, Diagnosis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi.



Keterangan:

 = Variabel Independen

 = Variabel Dependen

Gambar 3. Kerangka Konsep

H. Definisi Operasional Dan Kriteria Objektif

Tabel 4. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

NO	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
1.	Iklm Organisasi			
	Menurut Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya.	Persepsi perawat tentang kualitas lingkungan dalam rumah sakit yang secara relatif dirasakan. Indikator : a. <i>Structure</i> yaitu paksaan yang dirasakan karyawan karena adanya peraturan dan prosedur yang terstruktur atau tersusun. b. <i>Responsibility</i> yaitu pengawasan yang diberlakukan organisasi dan dirasakan oleh para karyawan	Kuesioner sebanyak 16 pertanyaan dengan pilihan jawaban: STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju KS : Kurang Setuju S : Setuju SS : Sangat Setuju Menggunakan skala likert: a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x bobot tertinggi = $16 \times 5 = 80$ b. Skor terendah = jumlah pernyataan x bobot terendah = $16 \times 1 = 16$ c. Skor antara = skor tertinggi - skor	Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang iklim organisasi yaitu : a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden ≥ 48 b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden < 48

NO	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.		c. <i>Reward</i> yaitu penghargaan yang diberikan atas usaha karyawan. karyawan dihargai sesuai dengan kinerjanya	terendah = $80 - 16 = 64$ d. Interval= skor antara / kategori= $64 / 2 = 32$ e. Skor standar = $80 - 32 = 48$	
2.	<i>Public Service Motivation</i> Kecenderungan seseorang individu merespon motif yang secara unik dan biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik merujuk pada kebutuhan psikologis (Kim et al., 2013)	Kekuatan yang memberi dorongan untuk mengarahkan tingkah laku seorang perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit pemerintah. Indikator: a. <i>Attraction to public policy making</i> yaitu ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan public b. <i>Commitment to the public interest</i> yaitu tanggung jawab terhadap	Kuesioner sebanyak 12 pertanyaan dengan pilihan jawaban : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Kurang Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju Menggunakan Skala Likert: a. Skor tertinggi $(12 \times 5) = 60$ b. Skor terendah $(12 \times 1) = 12$ c. Skor antara= skor tertinggi - skor terendah = $60 - 12 = 48$	Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang <i>public service motivation</i> yaitu : a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden ≥ 36 b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden < 36

NO	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.		kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara c. <i>Compassion</i> yaitu perasaan haru atau empati d. <i>Self sacrifice</i> yaitu sikap pengorbanan diri	d. Interval= skor antara / kategori= $48 / 2 = 24$ e. Skor standar = $60 - 24 = 36$	
3.	Kinerja Kinerja adalah proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam menyediakan produk dalam bentuk jasa pelayanan atau barang kepada pelanggan (Keputusan Menteri Kesehatan No.129, 2008)	Produktivitas dan hasil kerja yang dicapai oleh perawat dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Indikator : a. Pengkajian keperawatan adalah proses pengumpulan status kesehatan pasien yang dilakukan oleh perawat secara	Kuesioner sebanyak 34 pertanyaan dengan pilihan jawaban : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Kurang Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju Menggunakan Skala Likert : a. Skor tertinggi $(34 \times 5) = 170$ b. Skor terendah $(34 \times 1) = 34$ c. Skor antara= skor	Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang kinerja perawat yaitu : a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden ≥ 102 b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden < 102

NO	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.		<p>sistematis, menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan</p> <p>b. Diagnosa keperawatan adalah hasil analisa data pengkajian keperawatan untuk merumuskan diagnosa keperawatan</p> <p>c. Perencanaan keperawatan adalah pembuatan rencana tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kesehatan pasien</p> <p>d. Pelaksanaan keperawatan adalah tindakan yang dilakukan oleh perawat yang telah diidentifikasi dalam</p>	<p>tertinggi - skor terendah = $170 - 34 = 136$</p> <p>d. Interval= skor antara / kategori= $136 / 2 = 68$</p> <p>e. Skor standar = $170 - 68 = 102$</p>	

NO	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.		rencana asuhan keperawatan e. Evaluasi keperawatan adalah penilaian hasil dari tindakan keperawatan dalam pencapaian tujuan dan merivisi data dasar dan perencanaan		