

**HUBUNGAN BUDAYA PEMBELAJARAN ORGANISASI DAN
PERILAKU WARGA ORGANISASI DENGAN
KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SYEKH YUSUF KAB. GOWA**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL LEARNING
CULTURE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
AND NURSES' PERFORMANCE IN INPATIENT ROOMS
IN SYEKH YUSUF REGIONAL PUBLIC HOSPITAL
OF GOWA REGENCY***

**MARDIAH
NIM. P4200210025**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2013

TESIS

**HUBUNGAN BUDAYA PEMBELAJARAN ORGANISASI
DAN PERILAKU WARGA ORGANISASI DENGAN
KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SYEKH YUSUF KAB. GOWA**

**MARDIAH
NIM. P4200210025**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2013

**HUBUNGAN BUDAYA PEMBELAJARAN ORGANISASI
DAN PERILAKU WARGA ORGANISASI DENGAN
KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SYEKH YUSUF KAB. GOWA**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Magister Keperawatan

Disusun dan diajukan oleh

MARDIAH

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2013

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mardiah

Nomor Mahasiswa : P4200210025

Program Study : Magister Keperawatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain. 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 , Nopember 2013

Yang menyatakan

MARDIAH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan proposal thesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Selama penulisan proposal ini penulis tidak terlepas dari berbagai hambatan, namun berkat bimbingan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Mursalim, M.Sc, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
2. Prof. dr. Irawan Yusuf, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, yang telah memberi semangat dorongan sehingga terwujudnya proposal ini.
3. Dr. Ariyanti Saleh, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Keperawatan FK Unhas dan seluruh staf pengajar yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu melalui proses belajar dan mengajar.
4. Prof.Dr.H.Abd.Rahman Kadir, MS, selaku Ketua Komisi Penasihat yang telah memberikan ilmunya dan meluangkan waktunya memberikan bimbingan, koreksi dan saran sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
5. Dr.Elly L.Sjattar,S.Kp.,M.Kes, sebagai Anggota Komisi Penasihat yang telah memberikan ilmunya, meluangkan waktunya memberikan

bimbingan, arahan, koreksi dan saran sehingga proposal ini dapat diselesaikan.

6. Prof.dr.Veny Hadju,M.Sc.,Ph.D dan dr.Cahyono Kaelan,Ph.D. Selaku penguji.

7. dr. H. Salahuddin, M. Kes, selaku Direktur RSUD Syekh Yusuf Kab.

Gowa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Ilmu Keperawatan.

8. Kepada Ayahanda H.Muhammad Baso dan Ibuku Hj.St.Lobo (Alm)

terima kasih atas cinta kasih dan pengorbanan yang tiada terhingga.

9. Kepada Suamiku Abd.Muis,S.Farm dan anak – anakku Malahayati dan

Maharani Annisa atas pengertiannya selama penulis mengikuti proses pendidikan.

10. Saudaraku Hj.St.Hadijah dan Hamka, atas bantuan dan dukungannya.

11. Rekan kerjaku di Bidang Keperawatan Hj, Johar, Ns. Hj. Nursiah &

Rosliati, terima kasih atas pengertian dan dukungannya.

12. Kepada teman-temanku angkatan Pertama Program Studi Magister

Ilmu Keperawatan : Kak Ely, Uni, Ompol, neneng, Fatima, Indry dan

lainnya yang tidak sempat disebutkan satu persatu, terima kasih atas

semangat , dukungan dan bantuan yang tak terhingga baik selama

proses perkuliahan hingga proses penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan kekurangan penulis. Oleh karena itu penulis sangat memerlukan kritik dan saran yang bersifat membangun .

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Wassalam.

Makassar, Nopember 2013

Mardiah

ABSTRAK

MARDIAH. *Hubungan Budaya Pembelajaran Organisasi dan Perilaku warga Organisasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa* (dibimbing oleh **Rahman Kadir** dan **Elly Sjattar**).

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan budaya pembelajaran organisasi,dan perilaku warga organisasi dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik dengan rancangan

cross sectional. Sampel penelitian adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap dengan pendidikan DIII keperawatan sebanyak 62 orang perawat .Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis secara statistic dengan uji *Fisher's Exact*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara budaya pembelajaran organisasi dengan kinerja perawat ($p=0,000$) , terdapat hubungan antar perilaku warga organisasi dengan kinerja perawat ($p=0,000$) dan terdapat hubungan antara budaya pembelajaran organisasi dengan perilaku warga organisasi ($p=0,000$). Karena itu semakin baik budaya pembelajaran organisasi dan semakin tinggi perilaku warga organisasi akan meningkatkan kinerja perawat.

Kata kunci : budaya pembelajaran organisasi, perilaku warga organisasi, kinerja perawat

ABSTRACT

MARDIAH. The Relationship Organizational Learning Culture and Organizational Citizenship Behavior and Nrses' Performance in inpatient Rooms in Syekh Yusuf Regional Public Hospital Of Gowa Regency (supervised by Rahman Kadir and Elly Sjattar)

The aim of the research in analyze the relationship between organizational learning culture and organizational citizenship behavior and

nurses' performance in inpatient rooms in Syekh Yusuf Regional Public Hospital of Gowa Regency.

The research used analytic approach with cross sectional study design. The samples were nurses in inpatient rooms with DIII Nursing education level consisting of 62 people. The method of obtaining the data was questionnaire and the data were analyzed using Fisher's Exact test.

The results of research indicate that there is a significant relationship between organizational learning culture and nurses' performance ($p=0,000$). There is a relationship between organizational citizenship behavior and nurses' performance ($p=0,000$). There is also a relationship between organizational learning culture and organizational citizenship behavior ($p=0,000$). Therefore, the better the organizational culture is and the higher the organizational citizenship behavior is, the higher the nurses' performance is.

Key words : organizational learning culture, organizational citizenship behavior, nurses' performance

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi

ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Budaya Pembelajaran Organisasi (BPO)	10
1. Definisi BPO	13
2. Faktor – Faktor BPO	16
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi BPO	20
B. Perilaku Warga Organisasi (PWO)	23
1. Definisi PWO	23
2. Faktor – Faktor PWO	27
3. Faktor _ Faktor Yang Mempengaruhi PWO	31
C. Kinerja	32
1. Definisi Kinerja	32
2. Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Kinerja	35
3. Penilaian Kinerja	39
D. Kerangka Teori	44
BAB III. KERANGKA KONSEP,VARIABEL DAN HIPOTESIS	45
A. Kerangka Konsep	45
B. Variabel Penelitian	46
C. Defenisi Operasional	46
D. Hipotesis	48
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Desain Penelitian	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel	49
D. Besar Sampel	50
E. Instrumen Penelitian	51

F. Analisis Data	53
G. Alur Penelitian	54
H. Pertimbangan Etik	55
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan	65
C. Keterbatasan Penelitian	82
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori	44
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual	46
Gambar 4.1. Alur Penelitian	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jumlah Sampel berdasarkan Ruangan	50
Tabel 5.1. Distribusi Karakteristik Perawat Berdasarkan Data Demografi	59
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Budaya Pembelajaran Organisasi	60
Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku warga Organisasi	61
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kinerja Perawat	61
Tabel 5.5. Hubungan Budaya Pembelajaran Organisasi Dengan Kinerja	63
Tabel 5.6. Hubungan Perilaku Warga Organisasi Dengan Kinerja Perawat	63
Tabel 5.7. Hubungan Budaya Pembelajaran Organisasi Dengan Perilaku Warga Organisasi.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut WHO (2006) dalam Hasmoko (2006), kinerja (*performance*) menjadi isu dunia saat ini. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Mutu tidak terpisahkan dari standar karena kinerja diukur berdasarkan standar.

Rumah sakit adalah organisasi yang unik dan kompleks karena merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat dan ciri serta fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik, disamping memiliki berbagai kelompok profesi dalam pelayanannya. Dalam melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit juga berperan sebagai sentra pendidikan dan penelitian .

Nawawi (2001) menyatakan bahwa dari berbagai faktor yang ada di organisasi, faktor manusia adalah yang paling utama menentukan kinerja organisasi: "Manusia merupakan unsur utama organisasi sehingga disebut faktor sentral. Organisasi hanya berfungsi jika manusia yang

menghimpun dirinya saling berinteraksi dalam mewujudkan volume dan kerjanya (kinerja).

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan selalu berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Salah satu unsur utama pendukung kualitas pelayanan kesehatan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi pelayanan, yang termasuk didalamnya adalah SDM keperawatan.

Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah 40-60% di rumah sakit (Swansburg, 2000) memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas bagi klien (Potter & Perry, 2005) hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien. Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kinerja perawat.

Kinerja tenaga kesehatan merupakan masalah yang harus dikaji untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan, karena dapat memberikan kejelasan tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja personal dalam hal ini adalah perawat. Kinerja perawat adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta sesuai moral dan etika, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa. Untuk aktivitas seorang perawat adalah mengumpulkan data kesehatan

mengenai pasien, membuat diagnosis menurut ilmu keperawatan, menetapkan tujuan keperawatan, melaksanakan keperawatan serta evaluasi terhadap perawatan (Suryadi, 2009).

Kinerja merupakan hasil karya nyata dari pekerjaan yang dapat diukur secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan standar pekerjaannya dalam suatu organisasi. Kinerja perawat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang meliputi tuntutan kerja, dukungan kerja, hubungan interpersonal dan lingkungan kerja fisik (Burdahayat, 2009).

Pelayanan keperawatan pada rumah sakit merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting dan berorientasi pada tujuan yang berfokus pada penerapan asuhan keperawatan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada pasien yang menggunakan jasa. Kemampuan memberikan asuhan keperawatan secara profesional sesuai standar keperawatan sangat tergantung pada bagaimana kinerja perawat rumah sakit dalam penerapan asuhan keperawatan (Ilyas, 2006).

Kinerja perawat telah banyak diteliti. Penelitian Herfina (2012) mengemukakan bahwa dari 52 orang perawat di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menyatakan kinerja perawat rendah sebanyak 30 orang (57,7%). Hasil penelitian Suroso .J (2011) menunjukkan bahwa terdapat umlah perawat yang hampir sama antara yang berkinerja baik dan kurang baik di suatu RS Negeri di Kab. Banyumas yaitu 53% baik dan 47% kurang baik. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Setz dan D'Innocenzo (2009), Hector (2009) dalam Elisa (2012) dengan melihat

catatan asuhan keperawatan menemukan bahwa kinerja perawat sangat rendah. Sedangkan hasil penelitiannya menemukan bahwa sebanyak 42,9% perawat memiliki kinerja yang kurang baik dalam pendokumentasian asuhan keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa rata – rata kinerja perawat masih kurang baik. Yang akan berdampak pada kinerja organisasi. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam arti luas, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai berbagai faktor yang dapat berhubungan dengan kinerja karyawan, baik yang menyangkut individu karyawan, karyawan sebagai satuan kelompok atau tim, maupun karyawan sebagai keseluruhan organisasi (Gibson, 2009).

Secara konseptual, kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor baik faktor yang berhubungan dengan individu karyawan, maupun faktor yang berhubungan dengan manajemen. Oleh karena upaya peningkatan kinerja karyawan merupakan upaya yang relatif rumit dan kompleks, maka diperlukan kajian baik yang sifatnya teoritis maupun empiris untuk menemukan faktor-faktor penentu kinerja karyawan. Dengan kata lain, untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam arti luas, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai berbagai faktor yang dapat berhubungan dengan kinerja karyawan, baik yang menyangkut individu karyawan, karyawan sebagai satuan kelompok atau tim, maupun karyawan sebagai keseluruhan organisasi (Gibson, 2009).

Menurut Burdayat (2009) bahwa kinerja perawat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang meliputi tuntutan kerja, hubungan interpersonal dan

lingkungan kerja fisik. Bhatnagar dan Khasawneh (2005) menyatakan bahwa, budaya pembelajaran organisasi dapat mempengaruhi upaya – upaya karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi, serta mempengaruhi kinerja karyawan.

Budaya pembelajaran organisasi sebagai budaya dalam organisasi yang merupakan keahlian organisasi dalam menciptakan, memperoleh, menginterpretasikan, dan membagi keterampilan, pengetahuan maupun perilaku yang bertujuan memodifikasi perilakunya untuk menggambarkan pengetahuan dan wawasan baru (Garvin, 2000).

Upaya – upaya yang harus diperlukan organisasi dalam menciptakan budaya pembelajaran melalui berbagai elemen yang ada dalam organisasi, yaitu menciptakan peluang pembelajaran yang terus – menerus, mendukung dialog dan tanya jawab, mendorong kerjasama dan pembelajaran bersama, memberdayakan orang untuk memilih visi bersama, menghubungkan organisasi dengan lingkungannya dan menggunakan para pemimpin yang berperan sebagai contoh dan mendukung pembelajaran di tingkat individu, tim maupun tingkat organisasi (Watkins and Marsick's, 1999).

Organisasi yang melakukan budaya pembelajaran adalah organisasi yang memiliki keahlian dalam menciptakan, mengambil, dan mentransfer pengetahuan, dan memodifikasi perilakunya untuk merefleksikan pengetahuan dan pengalaman barunya. Pembelajaran organisasi menolak stabilitas dengan cara terus menerus melakukan evaluasi diri dan eksperimentasi. Organisasi yang bersedia melakukan

eksprimen dan mampu belajar dari pengalaman-pengalamannya akan lebih sukses dibanding organisasi yang tidak melakukannya (Wheelen and Hunger, 2009). Untuk dapat mencapai dan mempertahankan keunggulan bersaing dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat, organisasi harus dapat meningkatkan kapasitas pembelajarannya (Marquardt, 1996).

Budaya pembelajaran sendiri bisa dibangun dengan berbagai cara, antara lain pelatihan formal, pengumpulan dan penyebaran informasi, perilaku pimpinan yang mendukung pembelajaran yang terus menerus, sistem pembinaan dan lain sebagainya. Selain itu, pembelajaran tidak hanya pada level perorangan, namun juga pada level organisasi, yakni bagaimana organisasi memperoleh pengetahuan dan kompetensi baru, menyimpan, mengembangkan dan menularkannya dalam organisasi tersebut. Inilah yang disebut *organization learning*, atau pembelajaran organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor dari individu karyawan itu sendiri. Salah satunya adalah perilaku sebagai warga organisasi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi melebihi yang diharapkan ketentuan kerja, yang disebut sebagai perilaku warga organisasi (PWO) atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Bateman & Organ, 1983). Pengertian, 'memberikan lebih dari yang diharapkan' di sini dapat mencakup berbagai dimensi kerja, misalnya: membantu orang lain tanpa diminta, bekerja lebih dari waktu yang ditentukan tanpa dipaksa, berperilaku kerja dengan kesungguhan

hati, sportif dalam berinteraksi dengan orang lain dan menghadapi berbagai tantangan pekerjaan, dan memiliki kesantunan dalam berinteraksi (Podsakoff, 2003).

Sementara itu, Somech et al (2004) menegaskan keterkaitan PWO dengan faktor-faktor yang mempengaruhi (*antecedent*). Ditemukan bahwa budaya pembelajaran ternyata memiliki pengaruh yang positif terhadap PWO. Dengan kata lain, faktor budaya pembelajaran organisasi mengkondisikan orang untuk menunjukkan perilaku yang melebihi yang diharapkan perusahaan seperti loyalitas, inisiatif, dan sikap suka membantu orang lain yang kesemuanya mempengaruhi pencapaian individu maupun perusahaan.

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa adalah rumah sakit type B nonpendidikan, telah terakreditasi dengan predikat lulus tingkat lanjut untuk duabelas pelayanan, termasuk didalamnya adalah pelayanan keperawatan, dengan jumlah tenaga perawat sebanyak 135 orang dengan prosentase tingkat pendidikan yaitu S1 keperawatan sebanyak 40 orang (29,6%), DIV sebanyak 6 orang (4,4%), D3 keperawatan sebanyak 105 orang (77,8%), dan SPK sebanyak 6 orang (4,4%). (Bagian Kepegawaian RSUD Syekh Yusuf, tahun 2012).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bidang keperawatan menunjukkan bahwa Penerapan standar Asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Periode Januari – Juni 2012 belum mencapai Standar Pelayanan Keperawatan RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa yaitu sebesar 85%. Dimana pencapaian pada pengkajian

sebesar 57%, diagnosa keperawatan 80,3%, perencanaan tindakan 79,4%, tindakan keperawatan 81%, evaluasi 82,4% dan catatan Askep 72,4%.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan budaya pembelajaran organisasi dan perilaku warga organisasi dengan kinerja perawat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ::

1. Bagaimanakah hubungan budaya pembelajaran organisasi dengan kinerja perawat ?
2. Bagaimanakah hubungan perilaku warga organisasi dengan kinerja perawat ?
3. Bagaimanakah hubungan antara budaya pembelajaran organisasi dengan perilaku warga organisasi.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum
Penelitian ini menganalisis hubungan budaya pembelajaran organisasi dan perilaku warga organisasi dengan kinerja perawat.
2. Tujuan Khusus
 - a. Menganalisis hubungan budaya pembelajaran organisasi dengan kinerja perawat
 - b. Menganalisis hubungan perilaku warga organisasi dengan kinerja perawat
 - c. Menganalisis hubungan antara budaya pembelajaran organisasi dan perilaku warga organisasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan member manfaat :

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberi gambaran tentang kinerja perawat dirumah sakit berkaitan dengan kondisi budaya organisasi saat ini, khususnya dalam hal budaya pembelajaran organisasi, perilaku warga dan kinerja perawat, sehingga bisa mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan efektivitas kinerja perawat maupun organisasi secara keseluruhan.
 - b. Berkontribusi sebagai referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya keperawatan.
 - c. Berkontribusi bagi penelitian yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
Memberi konstribusi bagi rumah sakit, sehingga dapat membuat program peningkatan kinerja perawat pelaksana yang akan meningkatkan kualif layanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Budaya Pembelajaran Organisasi (*Organizational Learning Culture*)

Secara umum budaya pembelajaran organisasi merujuk pada pandangan hidup kolektif dalam organisasi atau *collective mental*

programming yang berkembang dalam suatu organisasi pembelajar (*learning organization*). Ryan (dalam Chawla & Renesch, 1995), komunitas-komunitas pembelajar merupakan tempat dimana relasi-relasi selalu dibina dengan baik, keterbukaan dan keragaman (*diversity*) dihargai, rasa ingin tahu menjadi supremasi, eksperimentasi menjadi kebiasaan, dan terdapat ketekunan dalam menemukan jawaban atas permasalahan-permasalahan. Dalam organisasi semacam ini, orang-orang senantiasa berkomunikasi secara jujur dan terbuka, saling menghormati dan menghargai, memberikan penilaian tetapi juga mencari umpan balik, tertantang untuk selalu mengenakan cara pandang baru, mengajak pada pendekatan system yang menyeluruh, dan bebas menampakkan diri apa adanya tanpa topeng.

Organisasi yang melakukan budaya pembelajaran adalah organisasi yang memiliki keahlian dalam menciptakan, mengambil, dan mentransfer pengetahuan, dan memodifikasi perilakunya untuk merefleksikan pengetahuan dan pengalaman barunya. Pembelajaran organisasi menolak stabilitas dengan cara terus menerus melakukan evaluasi diri dan eksperimentasi. Organisasi yang bersedia melakukan dan eksperimen dan mampu belajar dari pengalaman-pengalamannya akan lebih sukses dibandingkan dengan organisasi yang tidak melakukannya (Wheelen and Hunger, 2009). Agar dapat mencapai dan mempertahankan keunggulan bersaing dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat, organisasi harus dapat meningkatkan kapasitas pembelajarannya (Marquardt, 1996).

Sebuah organisasi belajar melalui beberapa cara. Dixon (1994) dalam Pearn *et al.* (1995) menyatakan bahwa pembelajaran organisasi menekankan penggunaan proses pembelajaran pada tingkat individu, kelompok dan organisasi untuk mentransformasikan organisasi ke dalam berbagai cara yang dapat meningkatkan kepuasan para *stakeholder*. Kim (1993) menekankan pentingnya hubungan antara pembelajaran individu dengan pembelajaran organisasi dengan menyatakan bahwa "...organisasi terutama belajar dari anggota organisasi." Pembelajaran individu dan pembelajaran organisasi tidak dapat dipisahkan.

Organisasi belajar melalui individu-individu yang menjadi bagian dari organisasi. Pembelajaran individu merujuk pada perubahan keahlian, wawasan, pengetahuan, sikap, dan nilai-nilai yang diperoleh seseorang melalui pengalaman, wawasan dan observasi (Marquardt, 1996). Dapat dikatakan bahwa pendidikan formal merupakan satu cara untuk meningkatkan kemampuan individu dan bahwa organisasi mendapatkan keuntungan dari berbagai aktifitas individu terdidik tersebut. Berdasarkan pandangan ini, pembelajaran merupakan sebuah fenomena dimana organisasi mendapat keuntungan dari anggota organisasinya yang terampil. Pembelajaran individu tidak menjamin pembelajaran organisasi, tetapi proses pembelajaran organisasi tidak akan terjadi tanpa pembelajaran individu (Garvin, 2000).

Konsep pembelajaran individu menjelaskan secara implisit bahwa manusia memiliki kemampuan untuk belajar dan berubah demi mencapai

pendewasaan dirinya. Pembelajaran kelompok atau tim menyangkut peningkatan dalam pengetahuan, keahlian dan kompetensi yang disatukan oleh kelompok dan di dalam kelompok. Sedangkan pembelajaran organisasi merujuk pada peningkatan intelektual dan kapabilitas produktif yang diperoleh melalui komitmen seluruh organisasi dan kesempatan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (Marquardt, 1996).

Pada prinsipnya tidak ada perbedaan mendasar antara proses pembelajaran individu dengan proses pembelajaran organisasi. Perbedaan terjadi hanya pada jumlah anggota yang terlibat sehingga konsep utama dari proses pembelajaran organisasi adalah belajar bersama (melibatkan seluruh anggota organisasi) dimana bernagai mekanisme (baik berbagi cara berpikir, berbagi cara pandang, berbagi model mental atau berbagi visi bersama) menjadi kunci utama keberhasilan dari proses pembelajaran organisasi.

1. Pengertian Budaya Pembelajaran Organisasi

Garvin (2000) mendefinisikan budaya pembelajaran organisasi sebagai budaya dalam organisasi yang merupakan keahlian organisasi dalam menciptakan, memperoleh, menginterpretasikan, dan mentransfer dan membagi keterampilan, pengetahuan maupun perilaku yang bertujuan memodifikasi perilakunya untuk menggambarkan pengetahuan dan wawasan baru.

Pedler *et al.* (1991) mendefinisikan budaya pembelajaran organisasi sebagai budaya dalam organisasi yang memfasilitasi pembelajaran pada semua anggota organisasinya dan secara berkelanjutan mentransformasikan dirinya. Sedangkan Argyris (1976) mengungkapkan budaya pembelajaran organisasi adalah proses mendeteksi dan memperbaiki kesalahan. Pembelajaran organisasi berarti proses perbaikan tindakan melalui pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik (Fiol and Lyles, 1985).

Sementara itu, Khandekar and Sharma (2006) mengatakan pembelajaran organisasi sebagai proses memperoleh pengetahuan secara individu dan kelompok yang bersedia mengaplikasikannya ke dalam pekerjaan mereka dalam membuat keputusan dan saling mempengaruhi sebagai kapabilitas dinamik sebagai sumber keunggulan bersaing. Menurut Marquardt dan Reynolds (1994) budaya pembelajaran organisasi adalah budaya yang menghargai pembelajaran, mendorong dan memberi kompensasi atas pengambilan resiko, dan budaya dimana semua bertanggungjawab atas pembelajaran sendiri maupun pembelajaran dari pihak-pihak lain.

Consessore & Kops (1998) mendefinisikan budaya pembelajaran organisasi sebagai sistem yang mendukung kerjasama tim, kolaborasi, kreatifitas, dan proses pengetahuan memiliki makna dan nilai kolektif. Lebih lanjut Lopez *et al* (2005) menyatakan budaya pembelajaran organisasi sebagai sebuah proses dinamis dalam menciptakan, mengambil dan mengintegrasikan pengetahuan untuk

mengembangkan sumber daya dan kapabilitas dalam memberikan kontribusi kepada kinerja organisasi yang lebih baik.

Pembelajaran organisasi menurut Senge (1990) memiliki orientasi yang kuat pada dimensi Sumber Daya Manusia (SDM) organisasi, dan merupakan salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh pemimpin organisasi karena dalam pembelajaran organisasi pemimpin secara berkelanjutan memberikan kesempatan kepada setiap anggota organisasi untuk belajar karena dengan belajar maka kemampuan akan meningkat.

Ahli pembelajaran lain, Payne (1991), lebih menekankan budaya pembelajaran organisasi sebagai upaya-upaya yang berdasarkan nilai, kepercayaan dan norma yang dihasilkan dari adaptasi faktor pengaruh lingkungan eksternal dan integrasi unsur-unsur internal. Di sini Payne lebih menekankan elemen-elemen yang mendukung budaya pembelajaran, yakni nilai, norma dan faktor-faktor pendorong budaya pembelajaran, yakni faktor internal dan eksternal.

Anggota organisasi membagi informasi, menciptakan memori organisasional dalam membentuk kepercayaan bersama, asumsi dan norma-norma yang akan memandu tingkatan individu dan norma-norma. Kemampuan organisasi untuk belajar ditentukan oleh kemampuan yang relevan dalam memproses informasi, komunikasi, transfer pengetahuan, kordinasi antar inti bisnis, dan kemampuan untuk membangun hubungan terpercaya dengan konsumen serta negosiasi (Baker and Sinkula, 1999). Pembelajaran membawa anggota

organisasi beserta sumber daya lainnya bersama-sama membangun proses dimana kompetensi dibentuk dan karyawan secara berkelanjutan menerapkan pengetahuan dan keahliannya untuk masalah-masalah strategis atau operasional sehingga pengetahuan yang lebih dalam terbangun, yang selanjutnya akan meningkatkan kompetensi.

Dari berbagai definisi di atas, dapat dikatakan bahwa budaya pembelajaran berkaitan dengan pandangan hidup dalam organisasi berupa asumsi-asumsi dasar atau keyakinan-keyakinan, nilai-nilai atau sikap-sikap, dan simbol-simbol atau artefak-artefak termasuk juga sistem-sistem dan praktek-praktek manajerial yang menghargai pembelajaran dan perubahan. Sehingga penulis mendefinisikan budaya pembelajaran organisasi sebagai atribut, perilaku, kebiasaan, keyakinan dan sistem yang dibangun untuk menciptakan, mendapatkan, menyebarkan dan mempertahankan keterampilan dan pengetahuan yang diperlakukan suatu organisasi dalam rangka menjaga kelangsungan organisasi.

2. Faktor-Faktor Budaya Pembelajaran Organisasi

Menciptakan budaya pembelajaran yang andal, perlu menggali faktor-faktor yang membentuk suatu budaya pembelajaran. Faktor-faktor yang perlu dilihat dalam budaya pembelajaran organisasi antara lain: tingkatan pembelajaran (individual dan kolektif organisasi), elemen

dan karakteristik elemen organisasi yang mendukung pembelajaran.

a. **Pembelajaran di Tingkat Individual**

Memahami budaya pembelajaran secara menyeluruh, kita perlu memahami dua tingkatan pembelajaran, yakni di tingkat individual maupun di tingkat organisasi (Marsick, 2003).

John Dewey (1938) dan Kurt Lewin (1946) menjelaskan bagaimana manusia menciptakan lingkungan atau budaya pembelajaran. Pembelajaran berlangsung manakala ada loncatan, keterputusan, perbedaan, kekagetan, atau tantangan yang berfungsi sebagai pematuk yang menstimulasikan suatu tanggapan. Orang lalu memilih suatu strategi atau tindakan berdasarkan pemahaman kognitif dan afektif terhadap pengertian hal yang memicu (first trigger). Manakala suatu strategi atau rencana tindakan telah ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah individu tersebut melaksanakan strategi yang telah dia pilih. Strategi tersebut dapat berhasil atau tidak berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Ketika tidak berhasil, maka ada disonansi dan siklus pembelajaran dimulai lagi dari tahapan pemicu. Antara pemicu awal dan penentuan suatu strategi terdapat proses penyaringan informasi secara implisit melalui saringan persepsi, nilai, kepercayaan, dan pemberian kerangka terhadap situasi yang ada. Saringan-saringan ini merupakan produk dari pengalaman dan konteks sosial yang terdahulu. Tindakan yang diambil oleh individu dibatasi ruang kapasitas bertindak seseorang

(misalnya keterampilan, kewenangan, sumberdaya dan kekuatan). Ketika individu bertindak, dia mungkin atau bisa jadi tidak mengetahui hasil dari tindakannya. Ketika mereka melihat hasil, mereka mungkin lalu mencoba mengerti mengapa mereka mendapatkan hasil tersebut. Acapkali, orang berpendapat bahwa kekuatan-kekuatan eksternal telah menyebabkan hasil yang tidak menyenangkan, sementara hasil yang baik cenderung untuk dipersepsi disebabkan oleh tindakan mereka sendiri (Argyris, Putnam & Smith, 1985). Pada akhirnya, dari berbagai akibat dan hasil dan pemetaan terhadap berbagai penyebab, individu secara selektif memaknai pengalaman dan menyimpan atau memasukkan rekonstruksi kognitif ini sebagai hal baru yang dipelajari dari pengalaman.

b. Pembelajaran Pada Tingkat Organisasi

Pembelajaran dalam tingkat organisasi berproses dengan fase-fase yang mirip dengan proses pembelajaran di atas. Yang membedakan adalah proses tersebut menjadi suatu pengalaman kolektif. Meski tahapan pembelajaran serupa, namun pembelajaran merupakan hasil dari proses yang interaktif, dan terkait satu dengan yang lain (Marsick, 1999).

Dalam model pembelajaran organisasi ini, lingkungan organisasi menjadi faktor pemicu atau pengaget, misalnya suatu

peraturan baru, pesaing baru, kondisi bisnis lesu, teknologi baru, atau perubahan-perubahan yang mengubah keamanan atau status quo yang kesemuanya bisa menjadi pemicu pembelajaran. Pemindaian secara aktif konteks lingkungan organisasi, baik yang bersifat internal maupun eksternal menjadikan organisasi tersebut mampu secara proaktif menentukan tanggapan yang tepat. Budaya atau ideologi organisasi berfungsi sebagai penyaring yang bisa mengarahkan perhatian organisasi. Melalui peran-peran mereka masing-masing, anggota organisasi (baik secara individu maupun secara kolektif) dapat menentukan strategi yang dinilai paling sesuai untuk suatu masalah pemicu. Keberhasilan strategi disebabkan oleh kemampuan organisasi bertindak secara serentak dan terpadu. Hal ini tentu saja memerlukan penyelarasan visi mengenai apa yang harus diperlakukan, pengertian bersama mengenai apa yang diinginkan, dan kemampuan bekerjasama melampaui berbagai macam batasan dan perbedaan di antara anggota organisasi. Kemampuan bekerjasama ini membentuk tindakan kolektif. Bilamana organisasi menanggapi suatu permasalahan, individu atau departemen membuat penilaian sendiri mengenai efektivitas tanggapan yang telah dibuat. Dilihat pula berbagai akibat baik bagi individu maupun bagi organisasi sebagai hasil dari tindakan yang telah diambil. Misalnya, bila tanggapan terhadap suatu permasalahan adalah menerapkan teknologi baru, maka harus ada pembelajaran tingkat individu terlebih dahulu agar organisasi memiliki kemampuan baru, karena pembelajaran organisasi adalah

hasil dari siklus pembelajaran individu. Apa yang dipelajari organisasi adalah yang telah didapat secara bersama, seperti kemampuan baru, pemahaman baru mengenai apa yang berhasil dan tidak berhasil, atau mendapatkan suatu prosedur atau teknologi baru untuk mencapai tujuan organisasi.

Sejumlah organisasi secara sistematis mencari cara untuk mendapatkan dan mengimplementasikan pembelajaran baik bagi karyawan yang ada saat ini maupun mendatang. Untuk itu diperlukan perubahan dan pembelajaran pada tiap level pembelajaran, baik individual, kelompok maupun organisasi, bahkan di tingkat lingkungan organisasi. Perubahan dan pembelajaran ini harus menjadi praktik kerja dan kebiasaan yang baru, yang membuat karyawan dan organisasi mampu mempergunakan proses pembelajaran untuk meningkatkan kinerja (Marsick, 1999).

Menurut Argyris & Schon (1996), pembelajaran di tingkat organisasi bukanlah penjumlahan dari pembelajaran tiap individu, karena sistem pembelajaran perusahaan memiliki proses dan isi yang bisa jadi berbeda dari pembelajaran individu. Meskipun demikian, individu merupakan gambaran mikrokosmis dari suatu organisasi. Dari individu-individu di perusahaan, kita bisa mendeteksi adanya perubahan dalam model pemahaman, perilaku, tata nilai dan daya ingat perusahaan.

Pembelajaran oleh individu-individu diperlukan untuk perubahan, namun tidaklah cukup. Saat karyawan meningkatkan

kapasitas belajar mereka, mereka dapat secara kolektif meningkatkan kapasitas pembelajaran organisasi, selama organisasi reseptif terhadap upaya individu-individu untuk mempergunakan hasil pembelajaran mereka, dan perusahaan membangun mekanisme yang sesuai untuk memampukan, mendukung dan memberikan ganjaran (reward) terhadap penggunaan apa yang telah dipelajari. Dengan demikian, pembelajaran individu meskipun tidak sama memiliki hubungan yang erat dengan pembelajaran organisasi dan bahkan dapat bersifat saling mempengaruhi.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi budaya pembelajaran.

Untuk bisa membangun serta memperkuat budaya pembelajaran yang kuat, perlu dicermati elemen-elemen dari sistem yang membentuk budaya pembelajaran.

Meyer (1982) menjelaskan bahwa untuk menjadi organisasi pembelajaran, unsur-unsur organisasi seperti aturan, ingatan, tata nilai, sistem hubungan atau struktur, dan dinamika atau pola dasar yang menjadi ciri suatu organisasi haruslah berubah. Suatu organisasi pembelajaran adalah suatu organisasi yang bisa mengintegrasikan kemampuan beradaptasi atau menanggapi secara cepat dan dengan cara yang khas sementara terus berupaya menghilangkan halangan-halangan bagi proses pembelajaran. Organisasi seperti ini meningkatkan kapasitas belajar mereka dengan terus-menerus menyesuaikan empat unsur sistem yang mempengaruhi

pembelajaran, yakni: strategi, struktur, kapasitas yang tidak dipakai, dan ideologi.

Watkins and Marsick's (1999) secara lebih rinci memberikan kerangka konsep bagi upaya-upaya yang harus diperlakukan oleh organisasi dalam menciptakan budaya pembelajaran melalui berbagai elemen atau dimensi yang ada di organisasi, yakni:

- 1) Menciptakan peluang pembelajaran yang terus-menerus,
- 2) Mendukung dialog dan tanya-jawab,
- 3) Mendorong kerjasama dan pembelajaran bersama
- 4) Membangun sistem untuk menampung dan membagi pembelajaran
- 5) Memberdayakan orang untuk memiliki visi bersama
- 6) Menghubungkan organisasi dengan lingkungannya, dan
- 7) Menggunakan para pemimpin yang berperan sebagai contoh dan mendukung pembelajaran di tingkat individu, tim maupun tingkat organisasi.

Untuk mengukur tingkat pembelajaran organisasi, Watkin dan Marsick memperkenalkan Dimension of Learning Organization Questionnaires (DLOQ). DLOQ menyajikan dimensi atau indikator-indikator utama dari suatu organisasi pembelajaran, yang bisa dirangkum dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.1. Indikator Faktor-Faktor Pembelajaran Organisasi

Dimensi	Definisi
---------	----------

Menciptakan kesempatan belajar yang terus menerus	Pembelajaran dirancang ke tempat kerja sehingga orang bisa belajar di tempat kerja; kesempatan diberikan untuk pendidikan dan perkembangan yang terus-menerus.
Mendukung tanya-jawab dan dialog	Karyawan mendapatkan keterampilan bernalar produktif untuk mengungkapkan sudut pandang mereka dan kemampuan mendengar dan menanyakan pendapat orang lain; budaya dibuat untuk mendukung tanya-jawab, umpan balik dan percobaan.
Mendorong kerjasama dan pembelajaran bersama.	Kerja didesain agar kelompok kerja dapat menggunakan model berpikir yang berbeda-beda, kelompok-kelompok diharapkan belajar bersama dan bekerja bersama-sama; kolaborasi dihargai oleh budaya dan diberikan imbalan.
Menciptakan sistem untuk merekam dan membagi pembelajaran.	Baik sistem teknologi tinggi maupun rendah untuk berbagi pembelajaran diciptakan dan diintegrasikan kedalam tempat kerja, akses diberikan, dan sistem dipelihara.
Memberdayakan orang menuju ke visi bersama.	Karyawan dilibatkan dalam menetapkan, memiliki dan menerapkan suatu visi bersama; tanggungjawab didistribusikan berdekatan dengan pengambilan keputusan sehingga orang termotivasi untuk belajar perihal apa saja yang menjadi akuntabilitas mereka.
Menghubungkan organisasi dengan lingkungannya.	Karyawan dibantu untuk melihat pengaruh kerja mereka terhadap keseluruhan organisasi; karyawan memahami lingkungan dan menggunakan informasi untuk menyesuaikan praktik-praktik kerja; organisasi dihubungkan dengan komunitasnya.

Memberikan kepemimpinan strategis untuk pembelajaran	Para pemimpin menjadi model, memimpin mendukung pembelajaran' para pimpinan menggunakan pembelajaran secara strategis untuk pencapaian tujuan bisnis.
--	---

B. Perilaku Warga Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*)
1. Definisi Perilaku Warga Organisasi

Perilaku Warga Organisasi (PWO) didefinisikan sebagai perilaku kerja karyawan yang memberikan kontribusi "lebih dari" deskripsi kerja formal dan biasanya terbebas dari penghargaan dan tidak diorganisir berdasarkan imbalan yang akan diterima. Dengan kata lain tidak ada insentif tambahan yang diberikan dari pihak organisasi kepada individu yang memberikan kontribusi "lebih dari" deskripsi kerja formal (Organ & Konovsky, 1989).

PWO mengidentifikasi perilaku karyawan yang kemudian disebut "anggota organisasi yang baik" (Sloat, 1999). Asumsinya adalah bahwa manusia adalah makhluk sosial (menjadi anggota organisasi) yang tidak memikirkan dirinya sendiri melainkan memiliki kemampuan untuk berempati pada orang lain dan lingkungannya dengan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang ada dalam lingkungannya sehingga dapat meningkatkan dan menjaga interaksi sosial yang lebih baik. Dengan demikian menjadi jelas bahwa perbedaan mendasar antara perilaku kerja yang sesuai dengan deskripsi kerja formal dan PWO terletak pada ada dan tidak adanya

imbalan.

Menurut Organ (1983), PWO seringkali didefinisikan sebagai perilaku kerja individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (dalam Williams & Anderson, 1991). PWO bisa dilihat secara luas sebagai faktor yang memberikan kontribusi pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan. Karena itu, peran pemimpin sangat penting dalam mendorong pencapaian PWO dengan cara meningkatkan sikap positif. Dalam hal ini, Organ (1983) mendefinisikan PWO sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi atau perusahaan yang tidak bisa ditumbuhkan dengan dasar kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi karena karyawan mampu mengendalikan dirinya sendiri. Contoh yang bisa diungkapkan antara lain meliputi perilaku membantu yakni membantu teman kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak beristirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta dan membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah (dalam Williams & Anderson, 1991).

Istilah PWO, pertama kali digunakan oleh Organ dan Bateman untuk menunjukkan perilaku yang menguntungkan secara organisasi dari para pegawai atau karyawan yang tidak ditentukan dalam aturan tetapi terjadi atau diperlakukan dengan bebas untuk membantu orang lain dalam mengerjakan tugasnya (Bateman & Organ, 1983). Kerelaan karyawan untuk membantu rekan kerja, yang tidak termasuk dalam tugas formalnya, merupakan komponen yang paling penting dari

efektivitas performansi organisasi. Organisasi yang sukses memiliki karyawan yang dengan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk membantu rekan kerja atau memperlakukan pekerjaan yang tidak termasuk tugas dan tanggung jawab formal mereka. Misalnya perilaku membantu yang tidak ditentukan dan juga tidak dituntut tetapi memberikan kontribusi yang besar, yang dapat melancarkan fungsi organisasi atau perusahaan (DiPaola&Tschannen-Moran, 2001). Hal yang senada pula dikatakan oleh Bernardin (1983), Katz & Kahn (1966) dan Organ (1988) bahwa efektivitas fungsi organisasi terikat pada usaha para pegawai yang melebihi tuntutan tugas formal.

Organ dan Bateman mendefinisikan PWO sebagai perilaku individu yang diperlakukan dengan bebas, yang secara tidak langsung atau eksplisit dikategorikan sebagai sistim imbalan formal dan dalam keseluruhan mengembangkan fungsi organisasi (Organ, 1988). Moorman mendefinisikan PWO sebagai perilaku kerja yang diperlakukan dengan kebebasan, tidak berhubungan dengan sistem imbalan organisasi yang formal dan secara keseluruhan mengembangkan efektivitas fungsi organisasi (Moorman, 1971). Perilaku yang dimaksudkan dalam hal ini antara lain adalah membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya, membantu orientasi rekan kerja yang baru dalam departemen mereka, membantu supervisor dengan kewajiban mereka, datang lebih awal di tempat kerja (Lambert, 2000). Asumsinya adalah jika para pegawai berpartisipasi dalam perilaku kerja tersebut, maka itu akan membuat tempat kerja jadi lebih kondusif atau menyenangkan.

Moorman menyatakan bahwa PWO seharusnya dipertimbangkan sebagai satu bagian penting dari kinerja karyawan karena PWO merupakan bagian dari perilaku spontan dan inovatif untuk efektivitas organisasi (Moorman, 1997).

Beberapa ahli berpendapat bahwa PWO berasal dari teori pertukaran sosial, persepsi kejujuran dan keadilan organisasi serta manajemen sumber daya manusia dan pengaruhnya terhadap PWO. Alasannya adalah karena manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kerelaan karyawan untuk memberikan "kontribusi lebih" pada organisasi. Karena itu, untuk tujuan jangka panjang, teori ini diterima untuk membuka wawasan terhadap tantangan berkompetisi di jaman global karena organisasi harus berinovasi, fleksibel, produktif dan responsif terhadap perubahan kondisi lingkungan eksternal (Dyne, Graham & Dienesch, 1994).

Dari latar belakang dan pengertian yang sudah diuraikan di atas, dapat ditarik beberapa poin penting yang berhubungan dengan pengertian PWO, yaitu:

- b. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.
- c. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performansi, tidak diperintahkan secara formal.
- d. Tidak berkaitan secara langsung dengan sistim imbalan yang formal.
- e. Perilaku yang sangat penting untuk keefektifan organisasi.

c. Faktor-faktor Prilaku Warga Organisasi (PWO)

Menurut Podsakoff, faktor yang mempengaruhi PWO adalah

karakteristik Individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, kepemimpinan serta pertukaran yang terjadi di organisasi (Podsakoff, 2003). Hubungan ini perlu perlu dipahami dengan baik karena PWO berkorelasi positif dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan penilaian performansi kinerja. Karena itu dapat dikatakan bahwa PWO merupakan salah satu dari perilaku karyawan yang berdampak terhadap efektivitas organisasi (McCook, 2002).

Awalnya, Smith menemukan dua faktor PWO, yakni *altruisme* dan *generalized compliance*. Altruisme didefinisikan sebagai tindakan yang dimaksudkan untuk menolong atau bekerjasama dengan orang tertentu, misalnya dengan rekan kerja atau manajer. Sedangkan *Generalized Compliance* diartikan lebih umum dan bersifat *impersonal* dalam mendukung organisasi, misalnya datang tepat waktu untuk berperilaku apa yang diminta dengan kemampuan terbaiknya (Smith dkk, 1983).

PWO yang dikembangkan oleh Organ (1998) dan Morrison (1994) meliputi lima faktor (dalam Aldag&Resche, 1997) yaitu:

- a. *Altruisme* yakni perilaku untuk membantu orang lain atau mengutamakan kepentingan orang lain, misalnya membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya ketika tugasnya sendiri sudah selesai dalam suatu proyek.
- b. Kesungguhan yaitu perilaku minimum yang diisyaratkan seperti kehadiran, mematuhi aturan dan

- bekerja dengan teliti, termasuk didalamnya menggunakan waktu kerja yang ada seefektif mungkin.
- c. Sikap sportif yaitu perilaku yang menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatif organisasi, mengindikasikan kemauan untuk bersikap toleran dengan keadaan sekitar tanpa mengeluh.
 - d. Memikirkan kepentingan umum yakni keterlibatan dalam fungsi organisasi dan memikirkan kehidupan organisasi, misalnya selalu mencari informasi terbaru yang mendukung kemajuan organisasi.
 - e. Sopan santun yakni berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya permasalahan, tidak ketinggalan informasi tentang berbagai kejadian dalam organisasi serta perubahan yang terjadi atau berusaha menghindari atau mengurangi berkembangnya masalah dengan memperlakukan pengecekan terlebih dahulu, tidak mudah terpengaruh saat diprovokasi.

Organ (1990) menambahkan dua faktor lagi yaitu tindakan yang menghindari terjadinya konflik interpersonal dan selalu bergembira dalam bekerja (dalam Podsakoff, *et al.*, 1997). Namun, menurut Podsakoff, *dkk* (1997), para manajer cenderung menggabungkan faktor-faktor *altruisme*,

sopan santun, tindakan yang menghindari terjadinya konflik interpersonal dan selalu bergembira dalam bekerja menjadi satu faktor, yaitu perilaku membantu yang berkaitan dengan menolong orang lain dalam hal mengatasi masalah-masalah kerja ataupun mencegah terjadinya masalah.

Williams & Anderson membagi PWO menjadi dua kategori, yaitu PWO-O dan PWO-I. PWO-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, misalnya kehadiran di tempat kerja melebihi norma yang berperilaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. PWO-I merupakan perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, misalnya membantu rekan kerja saat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perilaku tersebut akan meningkatkan fungsi organisasi karena berjalan melebihi jangkauan dari deskripsi pekerjaan yang formal (Williams & Anderson, 1991).

Penelitian ini mendasarkan teori PWO pada teori Organ seperti yang telah diungkapkan pada bagian sebelumnya. Faktor-faktor PWO dari Organ yang berjumlah tujuh faktor, kemudian diringkas oleh Podsakof, dkk (1997) menjadi empat faktor, yakni perilaku membantu, kesungguhan, memikirkan kepentingan umum dan sikap sportif. Penggabungan ini berdasarkan penelitian Podsadoff, dkk yang menemukan bahwa para manajer cenderung menyatukan faktor-faktor *altruisme*, sopan santun, tindakan yang menghindari terjadinya konflik interpersonal dan selalu bergembira dalam bekerja menjadi satu faktor,

yaitu perilaku membantu. Selain itu, keempat faktor yang diungkapkan oleh Podsakoff, dkk, sudah dapat menjelaskan keseluruhan pengertian PWO dari Organ. *Altruisme* dikategorikan sebagai PWO-I sementara kesungguhan, memikirkan kepentingan umum dan sikap sportif dikategorikan sebagai PWO-0. Dengan alasan ini, peneliti menggunakan keempat faktor pengembangan Podsakoff, dkk (1997) sebagai faktor PWO yang diteliti. Peneliti menggunakan skala PWO dari Podsakoff yang disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior Questionnaire*(OCBQ) dengan beberapa pengembangan variasi pertanyaan (aitem) yang disesuaikan dengan sampel penelitian.

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Warga Organisasi (PWO)

Timbulnya PWO dalam organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain: budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati karyawan, persepsi terhadap dukungan organisasi, persepsi

terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan masa kerja (Morrison, 1994; Podsakoff&MacKenzie, 1997; Organ & Ryan, 1998).

Podsakoff (2003) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi PWO. Faktor-faktor tersebut antara lain karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, kepemimpinan dan pertukaran yang terjadi di organisasi. Kreitner dan Kinicki (2004), mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi perkembangan PWO karyawan adalah karakteristik psikologis lingkungan kerja.

Faktor-faktor yang telah disebutkan di atas dapat dikategorikan menjadi dua yaitu: faktor individu dan faktor situasional. Faktor individu di sini disejajarkan dengan faktor psikologis individual yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, motivasi dan keadaan mental (Gibson, dkk, 2009). Sementara itu faktor situasional adalah faktor yang ditemui di organisasi atau tempat di mana karyawan itu bekerja yang meliputi struktur, dukungan organisasi, iklim dan budaya organisasi serta desain pekerjaan.

Dukungan organisasi terhadap PWO karyawan dapat juga diberikan dalam bentuk: kebermaknaan, keanggotaan dan pengetahuan. Kebermaknaan menunjukkan bahwa karyawan akan berkomitmen jika bermakna dalam kehidupan.

Dalam hal ini, salah satu faktor yang memengaruhi perilaku warga organisasi yang akan dibahas lebih lanjut adalah budaya pembelajaran organisasi.

E. Kinerja

1. Definisi Kinerja

Kinerja karyawan (*job performance*) merupakan topik yang selalu diminati peneliti karena merupakan faktor utama dalam perilaku organisasi. Berbagai intervensi organisasi baik yang bersifat teknis maupun non-teknis biasanya dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Sementara itu, As'ad mendefinisikan kinerja karyawan itu sebagai hasil yang dicapai individu berdasarkan ukuran dan standar yang berperilaku untuk pekerjaan yang bersangkutan (As'ad, 1991). Definisi As'ad ini mencoba menggabungkan antara aspek perilaku (proses) dan hasil.

Sedangkan Chaplin (2005) berpendapat kinerja didefinisikan sebagai perilaku yang membuahkan suatu hasil, khususnya perilaku yang dapat mengubah lingkungan dengan cara-cara tertentu. Sementara itu Guswandi (1995) mengatakan bahwa kinerja karyawan merupakan level keberhasilan seseorang dalam berperilaku pekerjaannya. VandeWalle, dkk (2005) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi

dalam mencapai tujuan organisasi, peranan yang dimaksud adalah pelaksanaan suatu tindakan untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas yang diberikan.

Kinerja perawat adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik - baiknya wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi (Iriani,2007) review kinerja. Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerjaan sehingga harus dipahami pekerja. Kinerja di dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsure pimpinan maupun pekerja (Wibowo,2011)

Menurut Robbins (1996), kinerja dapat dilihat dalam tiga criteria, yaitu :

- a. Hasil tugas individual. Menilai hasil tugas perawat dapat dilakukan dengan melihat kegiatan yang dilakukannya sesuai dengan aturan organisasi tempat perawat bekerja yang sudah menetapkan standar kinerja sesuai dengan jenis pekerjaan, yang dinilai berdasarkan periode waktu tertentu. Bila perawat dapat mencapai standar yang ditentukan berarti hasil tugasnya baik.
- b. Perilaku. Institusi pelayanan kesehatan tentunya terdiri dari banyak perawat baik bawahan maupun atasan dan dapat dikatakan sebagai suatu kelompok kerja yang mempunyai perilaku masing – masing berbeda karena itu seorang perawat dituntut untuk memiliki perilaku

- yang baik dan benar sesuai pekerjaan masing – masing.
- c. Ciri atau sifat, ini merupakan bagian terlemah dari criteria kinerja yang ada. Ciri atau sifat perawat pada umumnya berlangsung lama dan tetap sepanjang waktu, tetapi ada perubahan dan campur tangan dari pihak luar seperti diadakannya pelatihan akan mempengaruhi kinerja dalam beberapa hal.

Dari pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja (kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang baik berupa produk atau jasa dan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan beban tugas yang harus dilaksanakan dengan disertai adanya standar kerja yang telah ditentukan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor lingkungan kerja (situasi) dan individual. Faktor lingkungan kerja (situasi) meliputi lingkungan sosial, tekanan situasi, budaya organisasi, keterlibatan kerja, kompetisi, dan komunikasi interpersonal. Sementara itu faktor individual meliputi keterampilan, motivasi, pengetahuan, tingkat pendidikan, persepsi, tujuan, budaya pembelajaran organisasi, kemampuan diri, dan pengalaman kerja. Menurut Hunt, faktor individu terdiri atas umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman, tujuan, persepsi, motivasi, kemampuan, nilai-nilai yang dianut, inteligensi, dan kemampuan diri. Sedangkan faktor lingkungan kerja (situasi) antara lain adalah struktur pekerjaan,

teknologi, peran, kelompok kerja dan komunikasi interpersonal.

Menurut Robins (1996), faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain: umur, yakni makin tua makin menurun kinerja; jenis kelamin, di mana wanita lebih suka menyesuaikan diri dengan wewenang sedang pria lebih agresif dalam mewujudkan harapan dan keberhasilan; jabatan/senioritas, perbedaan jabatan dapat mempengaruhi jenis kebutuhan yang ingin dipuaskan dalam pekerjaan individu yang bersangkutan. Sementara itu, menurut Goleman (2003), faktor yang ikut mempengaruhi kinerja karyawan adalah efikasi diri yang dalam hal ini mempengaruhi pembentukan sikap dan mental kerja yang dirasakan karyawan, pekerjaan yang menantang, serta faktor kompetensi emosi yang akan mendukung pencapaian kinerja yang lebih efektif dan efisien.

Brown, dkk (2005) mengatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa factor. Faktor-faktor tersebut adalah (1) Kejelasan tugas. Tugas yang jelas akan memberikan gambaran yang menyeluruh pada karyawan sehingga karyawan dapat mengetahui cara mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. (2) Kemudahan memperoleh sumber daya yang diperlukan untuk berperilaku pekerjaan, yang mencakup informasi, waktu, uang, dan peralatan. (3) Kapasitas, keterampilan dan pengetahuan karyawan untuk berperilaku pekerjaan. (4) Kepuasan karyawan terhadap konsekuensi dan penghargaan yang mengikuti keberhasilan pelaksanaan tugas.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang adalah komunikasi. Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2009) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah bagian penting dari fungsi organisasi karena sangat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi interpersonal yang baik merupakan keharusan dalam lingkungan kerja bahkan menjadi bagian dari pekerjaan itu sendiri. Komunikasi ini terjalin antara individu yang satu dengan individu yang lain baik formal maupun informal yang meliputi komunikasi atas-bawah, horisontal dan diagonal. Baik buruknya komunikasi yang terjalin dalam lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang yang kemudian akan mempengaruhi kinerja karyawan seseorang dan pada akhirnya mempengaruhi tujuan organisasi.

Sementara itu, Hofman dkk, (2005) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor yang kemudian dapat digolongkan menjadi dua faktor yaitu: Pertama, faktor personal, yang berasal dari dalam diri individu atau yang melekat pada individu seperti bakat, minat, karakter, motivasi, usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja dan latar belakang budaya. Kedua, faktor situasional yaitu faktor yang berasal dari luar individu. Faktor situasional ini dapat dibedakan menjadi faktor fisik pekerjaan (metode kerja, desain, kondisi alat, ruang lingkup pekerjaan dengan peraturan-peraturan yang menyertai kondisi fisik) dan faktor sosial organisasi (kebijakan organisasi, tipe-tipe pelatihan yang diberikan, bentuk insentif, hubungan dalam

organisasi dan lingkungan sosial). Menurut Cascio (2003) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan itu antara lain: keterampilan, kreativitas, kerjasama, disiplin, dan absensi.

Gorelick (2004) mengungkapkan bahwa kinerja perusahaan maupun individu bisa dipacu oleh proses dan budaya pembelajaran yang baik diorganisasi tersebut. Handoko (2001) dikutip dalam Nursalam (,2010) menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, system kompetisi, desain pekerjaan dan aspek ekonomi. Ditambah lagi supervise dan kapasitas pekerjaan atau beban kerja juga dapat mempengaruhi kinerja perawat.

Ilyas (2002) mempertegas dan menambahkan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karakteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan ,organisasi, supervise dan pengembangan karir.

Sculer,R.& Huber,V (1993), kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh *sociopsychological work environment* yang termasuk didalamnya adalah kepuasan kerja. Sehingga rumah sakit perlu menciptakan kepuasan kerja perawatnya agar dapat meningkatkan kinerja perawat tersebut.

Mangkunegara (2001) mengemukakan pendapatnya, bahwa kinerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu : 1) Faktor kemampuan (pengetahan : pendidikan, penmgalaman, latihan dan minat)

keterampilan : kecakapan dan kepribadian. 2) faktor motivasi : lingkungan social (organisasi formal & informal, kepemimpinan dan serikat kerja), kebutuhan individu (fisiologis, social dan egoistic), kondisi fisik : lingkungan fisik.

Berdasarkan berbagai pandangan para ahli yang sudah disebutkan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seseorang adalah kemampuan, motivasi, pengetahuan, tingkat pendidikan, persepsi, tujuan, nilai-nilai, keahlian, kompetisi, lingkungan sosial, tekanan situasi, umur, jenis kelamin, pengalaman, jabatan, keterlibatan kerja, budaya pembelajaran organisasi, keterampilan, kreativitas, kerjasama, disiplin, absensi, dan komunikasi interpersonal.

3. Penilaian Kinerja

Menurut Robbins (1996) dalam Yaslis Ilyas (2002) bahwa penilaian kinerja yang baik adalah dengan evaluasi 360 derajat degree assessment (360°). Teknik ini merupakan pengembangan terakhir dari teknik penilaian sendiri. Teknik ini akan memberikan data yang lebih baik dan dapat dipercaya karena dilakukannya penilaian silang bawahan, mitra dan atasan personal. Data penilaian merupakan nilai kumulatif dari penilaian ketiga penilai. Hasil penilaian silang ini diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kerancuan, bila penilaian kinerja hanya dilakukan personel sendiri saja.

Penilaian kinerja karyawan di suatu perusahaan pada mulanya dilakukan oleh atasan langsung dan tak langsung. Dengan segala kelemahannya seperti bias pada "selera" dan ukuran atasan

saja maka kini banyak dikembangkan model 360 derajat. Menurut Wikipedia, dalam manajemen sumberdaya manusia atau psikologi organisasi dan industri, penilaian kinerja karyawan dengan umpan balik 360 derajat dikenal sebagai umpanbalik multisumber atau penilaian multisumber. Umpan balik 360 derajat memiliki berbagai nama: umpan balik dari banyak penilai (*multi-rater feedback*), penilaian dari bawah ke atas (*upward appraisal*), umpan balik rekan sekerja (*co-worker feedback*), penilaian multi perspektif (*multiperspective ratings*), umpan balik satu lingkaran penuh (*full-circle feedback*). Angka 360 menunjukkan 360 derajat dalam suatu lingkaran dan figur individual di pusat lingkaran.

Umpan balik dilakukan oleh subordinasi (karyawan), kelompok “peer”, dan penyelia. Dalam beberapa kasus umpanbalik, penilaian diri dilakukan dari sumber eksternal seperti pelanggan dan pemasok atau pemangku kepentingan lainnya. Proses ini melibatkan pihak luar perusahaan seperti konsumen, pelanggan dan penjual. Proses ini pun memiliki keterlibatan dan kredibilitas tinggi dari karyawan yang paling mempengaruhi perilaku dan kinerja dan berbagi tujuan dan meningkatkan komunikasi. Selain itu bermanfaat dalam menyediakan perspektif yang bagus buat semua orang.

Umpan balik 360 derajat adalah tipe penilaian paling komprehensif dan relative mahal. Pola ini memberi seseorang kesempatan untuk mengetahui bagaimana mereka dinilai orang

lain; termasuk untuk melihat ketrampilan dan perilakunya. Manfaatnya antara lain untuk meningkatkan kinerja dan dapat juga untuk memperbaiki komunikasi dengan orang lain. Dari studi yg dilakukan Walker and Smither (1999) selama lima tahun, memang antara satu-dua tahun pertama tak ada perbaikan signifikan. Namun setelah itu tampak ada peningkatan kinerja. Selain itu studi yang dilakukan Reilly et al. (1996) menunjukkan adanya peningkatan kinerja di bidang administrasi pada tahun-tahun pertama dan berlangsung terus setelah dua tahun. Menurut (Maylett & Riboldi, 2007) model 360 derajat ini dapat digunakan untuk memprediksi kinerja di masa datang.

Dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien digunakan standar praktek keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Standar praktik keperawatan telah dijabarkan oleh PPNI (2000) yang mengacu dalam tahapan proses keperawatan, yang meliputi pengkajian keperawatan, diagnose keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi.

1. Standar I : Pengkajian Keperawatan

Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan pasien secara sistematis, menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan. Kriteria pengkajian keperawatan, meliputi: Pengumpulan data dilakukan dengan cara anamnesis, observasi, pemeriksaan fisik serta dan pemeriksaan penunjang. Sumber data adalah pasien, keluarga atau orang yang terkait, tim kesehatan,

rekam medis dan catatan lain. Data yang dikumpulkan, difokuskan untuk mengidentifikasi, status kesehatan pasien masa lalu, status kesehatan saat ini, status biologis- psikologis-sosial-spiritual, respon terhadap terapi, harapan terhadap tingkat kesehatan yang optimal, risiko tinggi penyebab masalah.

2. Standar II : Diagnosa Keperawatan
Perawat menganalisa data pengkajian, untuk merumuskan diagnose keperawatan. Kriteria proses meliputi : analisa data, interpretasi data, identifikasi masalah pasien dan perumusan diagnosa keperawatan.

Rumusan keperawatan terdiri dari : masalah (P), Penyebab (E), tanda dan gejala (S) atau terdiri dari masalah dan penyebab (PE). Bekerjasama dengan pasien,. Dan petugas kesehatan lain untuk memvalidasi diagnose keperawatan, melakukan keperawatan ulang dan merevisi diagnose berdasarkan data terbaru.

3. Standar III : Perencanaan Keperawatan.
Perawat membuat rencana tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah dan peningkatan kesehatan pasien. Kriteria prosesnya, penetapan prioritas masalah, tujuan, dan rencana tindakan keperawatan. Bekerjasama dengan pasien dalam menyusun rencana tindakan keperawatan. Perencanaan bersifat individual sesuai dengan kondisi atau kebutuhan pasien, mendokumentasikan rencana keperawatan.

4. Standar IV : Implementasi Tindakan Keperawatan

Perawat mengimplementasikan tindakan yang telah diidentifikasi dalam rencana asuhan keperawatan, criteria proses meliputi : bekerjasama dengan pasien dalam pelaksanaan tindakan keperawatan, kolaborasi dengan tim kesehatan lain, melakukan tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah pasien, memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga mengenai konsep, keterampilan asuhan diri serta membantu pasien memodifikasi lingkungan yang digunakan, mengkaji ulang dan merevisi pelaksanaan tindakan keperawatan berdasarkan respon pasien.

5. Standar V : Evaluasi Keperawatan

Perawat mengevaluasi kemajuan pasien terhadap tindakan keperawatan dalam pencapaian tujuan dan merevisi data dasar dan perencanaan yang sudah ada. Adapun criteria prosesnya adalah, menyusun perencanaan evaluasi hasil dan intervensi secara komprehensif, tepat waktu dan terus menerus, menggunakan data dasar dan repons pasien dalam mengukur perkembangan kearah pencapaian tujuan, melakukan validasi dan menganalisis data baru dengan teman sejawat, bekerjasama dengan pasien dan keluarga untuk memodifikasi rencana asuhan keperawatan, melakukan pendokumentasian hasil evaluasi dan memodifikasi perencanaan.

F. KERANGKA TEORI

