

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Konsep Kinerja Perawat**

###### **a. Pengertian Kinerja Perawat**

Kinerja perawat mengacu pada kegiatan perawat dalam melaksanakan wewenang, tugas, dan tanggung jawab seefektif mungkin dalam rangka menyelesaikan tugas pokok profesi dan memenuhi maksud dan tujuan unit organisasi. Pada kenyataannya kinerja perawat sama dengan kinerja pegawai di perusahaan. Kinerja perawat harus dievaluasi sesuai dengan standar yang transparan dan tidak bias yang dapat didiskusikan. Perawat akan lebih termotivasi untuk tampil pada tingkat kinerja yang lebih baik jika mereka dihargai dan diberi penghargaan yang unggul (Isnainy & Nugraha, 2018).

Menurut penjelasan Mangkunegara (2016) Kualitas dan jumlah pekerjaan yang dihasilkan seorang karyawan saat melakukan kewajibannya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka merupakan kinerja.

###### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Menurut Kasmir (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan disebut keahlian. Semakin banyak keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, semakin besar kemungkinan untuk menyelesaikan tugas secara akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- 2) Pengetahuan mengacu pada pengetahuan terkait pekerjaan. Seseorang dengan keahlian kerja yang solid akan memberikan hasil pekerjaan yang berkualitas.
- 3) Rencana kerja. Jika sebuah proyek dirancang dengan baik, akan lebih mudah untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan akurat. Rencana kerja yang kuat akan mempermudah pencapaian tujuannya.
- 4) Kepribadian, khususnya kepribadian seseorang ataupun watak yang dimilikinya. Semua orang mempunyai kepribadian ataupun karakter yang berbeda. Seseorang dengan kepribadian ataupun karakter yang positif akan mampu menjalankan tugasnya dengan serius dan penuh tanggung jawab sehingga hasilnya juga positif.
- 5) Motivasi kerja ialah tindakan memberikan inspirasi kepada seseorang untuk melakukan pekerjaan. Motivasi untuk berbuat baik akan meningkat jika karyawan memiliki motivasi internal atau eksternal yang kuat. Pada

akhirnya rangsangan ataupun dorongan yang datang baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

- 6) Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mengendalikan, mengelola, dan memerintahkan pengikutnya untuk melaksanakan tugas atau tanggung jawab tertentu.
- 7) Gaya kepemimpinan seorang pemimpin adalah bagaimana mereka berinteraksi dan mengarahkan bawahannya.
- 8) Budaya organisasi mengacu pada kebiasaan dan standar yang dijunjung tinggi oleh organisasi ataupun perusahaan. Kebiasaan juga norma mengatur apa yang pantas, diterima secara luas, dan dituntut dari semua anggota perusahaan atau organisasi.
- 9) Peran perasaan puas baik sebelum dan sesudah mengerjakan suatu pekerjaan dikenal sebagai kepuasan kerja. Bila karyawan merasa gembira ataupun senang suka bekerja, maka pekerjaannya pun akan baik
- 10) Suasana ataupun kondisi di sekitar tempat kerja disebut sebagai lingkungan kerja. Lingkungan kerja bisa berupa ruang, penataan, infrastruktur, serta hubungan kerja dengan karyawan lain.

- 11) *Loyalitas* adalah komitmen karyawan untuk terus bekerja dan mendukung organisasi tempatnya bekerja. Ketika sebuah perusahaan sedang berjuang, karyawan yang setia terus berusaha keras.
- 12) Komitmen berarti mengikuti aturan atau kebijakan di tempat kerja yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Definisi lain dari komitmen adalah kepatuhan seorang pekerja terhadap komitmen yang telah dibuatnya.
- 13) Disiplin kerja mengacu pada komitmen karyawan untuk memperlakukan tugasnya di tempat kerja dengan sungguh-sungguh. Dalam situasi ini, disiplin kerja dapat berupa ketepatan waktu, seperti selalu tiba di tempat kerja tepat waktu. Kinerja akan dipengaruhi oleh disiplin kerja karena ia tidak akan mengikuti perintah sesuai dengan apa yang diharapkan dari pekerja.

c. Indikator kinerja perawat

Menurut Kasmir (2016) Untuk mengurangi faktor-faktor yang dapat merugikan karyawan, sangat penting untuk melakukan penilaian kinerja dengan menggunakan instrumen atau metodologi pengukuran yang baik dan akurat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator, antara lain:

1) Kualitas (mutu)

Mengamati keluaran dari prosedur atau hasil tertentu. Cara atau hasil akhir penyelesaian pekerjaan semakin mendekati sempurna.

2) Kuantitas

Kuantitas (jumlah) seseorang output harus dipertimbangkan. Pencapaian kuantitas mengacu pada jumlah yang memenuhi atau melampaui tujuan yang telah ditentukan.

3) Waktu

lalah jenis pekerjaan tertentu yang diberi batas waktu

4) Pengawasan

Pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang dijalankan dalam rangka mengendalikan aktivitas karyawan supaya tidak meleset dari yang sudah direncanakan ataupun ditetapkan.

5) Hubungan antar karyawan

Hubungan interpersonal adalah nama lain dari hubungan. Hubungan diukur apakah seseorang mampu mengembangkan perasaan saling menghormati, niat baik ataupun kerjasama antar karyawan.

d. Penilaian Kinerja

Sinambela (2016) mengemukakan bahwasanya terdapat tiga syarat dalam penilaian kinerja seperti berikut :

- 1) Masukan (*input*) : harus diikuti untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan mencegahnya menjadi kebiasaan. Agar karyawan tahu persis apa yang akan dievaluasi dan mempersiapkan penilaian, sangat penting untuk menetapkan dan menyepakati variabel yang akan diuji sebelumnya.
- 2) Proses (*prosess*) : Untuk memastikan bahwasanya seluruh faktor serta sistem penilaian yang akan diterapkan bisa dihubungkan secara keseluruhan, perlu berkonsultasi dengan sebanyak mungkin karyawan atau kelompok karyawan sebelum penilaian kinerja dilakukan.
- 3) Keluaran (*output*) : Penilaian kinerja yang dilaksanakan pada akhirnya ialah untuk memperlihatkan keluaran ataupun hasil penilaian seperti manfaat, dampak, risiko dari rekomendasi penilaian yang dilaksanakan dan juga perlu diketahui apakah penilaian yang dikerjakan bisa berhasil dalam meningkatkan kinerja. kualitas monyet, motivasi kerja serta kepuasan kerja yang akan tercermin pada peningkatan kinerja karyawan.

#### e. Metode Penilaian Kinerja

Menurut Dessler (2020) ada beberapa metode yang bisa

dipakai didalam sistem penilaian kinerja, yaitu :

1) Metode Skala Rating Grafik

Perbandingan nilai yang menentukan rentang kinerja setiap karyawan. Setelah itu, setiap karyawan dievaluasi menggunakan skor.

2) Metode Peringkat Alternatif

Pemberian peringkat karyawan dari yang terbaik hingga yang terburuk berdasarkan kepribadian mereka.

3) Metode Perbandingan Berpasangan

Untuk menentukan karyawan mana dari setiap pasangan yang terbaik, bandingkan semua pasangan karyawan, dengan mempertimbangkan kuantitas, kualitas, dan faktor lainnya.

4) Metode Distribusi Paksa

Persentase kurs yang ditentukan diposisikan didalam beberapa kategori kinerja. Keuntungan dalam melakukan distribusi paksa ialah mencegah pengawas memberi nilai untuk seluruh karyawannya tinggi ataupun memuaskan. Sistem peringkat distribusi yang dipaksakan juga bisa meningkatkan resiko negative yang dikriminatif.

5) Metode Insiden Kritis

Catat komentar positif dan negatif tentang kinerja setiap

karyawan di tempat kerja, dan lakukan evaluasi karyawan.

6) Formulir Naratif

Sebuah narasi dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja menggunakan evaluasi sebelumnya dari karyawan dan area yang memerlukan perbaikan.

7) *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS)

Metode *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS)

Dengan mengaitkan skala kuantitatif dengan contoh naratif spesifik tentang kinerja baik dan buruk, proyek ini bertujuan untuk menggabungkan nilai insiden kritis naratif dan ukuran kuantitatif. Lima Langkah dalam mengembangkan (BARS) ialah :

- a) Tulis insiden kritis
- b) Mengembangkan dimensi kinerja
- c) Alokasi Kembali insiden
- d) Skala insiden
- e) Kembangkan instrument akhir

8) Skala Standar Campuran

Skala standar campuran dan BARS agak sebanding. Karena menggabungkan pertanyaan berurutan dengan contoh perilaku baik serta buruk saat mendaftar, skala ini dikenal sebagai skala campuran.



#### 9) Manajemen Berdasarkan Tujuan

Manajer harus menetapkan setiap karyawan yang terukur, tujuan organisasi yang relevan dan secara teratur meninjau kemajuan mereka untuk mempraktikkan manajemen berdasarkan tujuan.

#### 10) Penilaian Kinerja Berbasis Komputerisasi dan Web

Sistem penilaian berbasis komputer dengan mengumpulkan catatan mengenai karyawan ditahun itu

#### 11) Monitor Kinerja Elektronik

Sistem pemantauan kinerja elektronik memudahkan manajer untuk mengawasi PC karyawan dengan memanfaatkan jaringan teknologi komputer.

### 2. Konsep Kepuasan kerja

#### a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang menguntungkan tentang pekerjaan seseorang yang berasal dari evaluasi kualitasnya. Kualitas intrinsik pekerjaan, gaji yang diterima, penyelia serta rekan kerja yang mendukung atau mencegah dan faktor-faktor lain semuanya dapat memengaruhi seberapa bahagia di tempat kerja. Selain itu, keadaan kerja yang menguntungkan dan akses ke informasi yang relevan di tempat kerja juga mempengaruhi kepuasan kerja (Horhoruw, 2017).

Pada hakekatnya kepuasan kerja adalah urusan pribadi. tergantung dari sistem nilai yang berlaku pada dirinya, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi; semakin tinggi aktivitas tersebut dinilai sejalan dengan preferensi orang tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasannya terhadap aktivitas tersebut. Dengan demikian, kepuasan dapat didefinisikan sebagai penilaian perasaan seseorang tentang kebahagiaan atau ketidakbahagiaan, kepuasan atau ketidakpuasan di tempat kerja (Rahmawati & Irwana, 2020).

b. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Sinambela (2016) ada beberapa teori kepuasan kerja, yaitu :

1) Teori Nilai ( *Value Theory* )

Teori ini lebih menekankan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor, yaitu dengan cara efektif dalam memuaskan pekerja dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya. Kelemahan teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan orang juga ditentukan oleh *individual differences*. Selain itu, tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan.

## 2) Teori Keseimbangan ( *Equity Theory* )

Menurut teori ini, puas atau tidaknya pegawai merupakan hasil dari perbandingan yang mereka lakukan antara *input -outcome* dirinya dengan perbandingan *input – outcome* pegawai lain. Jadi, apabila perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka pegawai tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, apabila tidak seimbang maka dapat menyebabkan ketidakpuasan.

## 3) Teori Perbedaan ( *Discrepancy Theory* )

Teori ini dikemukakan oleh Proter, yang intinya berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan oleh pegawai. Locke mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara yang didapat dengan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat oleh pegawai ternyata lebih besar dari pada apa yang diharapkan maka mereka akan puas. Sebaliknya, apabila yang diperoleh pegawai justru lebih rendah dari pada yang diharapkan maka akan menyebabkan ketidakpuasan.

## 4) Teori Pemenuhan Kebutuhan ( *Need Fulfillment Theory* )

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas jika mereka mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai terpenuhi maka semakin puas pula mereka.

5) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah pada pemenuhan kebutuhan saja, melainkan juga bergantung pada pendapat kelompok yang oleh pegawai dianggap sebagai kelompok rujukan. Kelompok rujukan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, para pegawai akan merasa puas jika hasil kerjanya sesuai jika hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok rujukannya.

6) Teori dua faktor

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg, ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai acuannya. Menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, melainkan juga bergantung pada persepsi kelompok pekerja tentang kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja.

### c. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan pendapat Sutrisno (2017) yakni :

- 1) Faktor psikologis berkaitan dengan kondisi psikologis karyawan seperti minat, kesejahteraan mental di tempat kerja, sikap terhadap pekerjaan, kemampuan serta keterampilan. Seseorang yang merasa nyaman di tempat kerja dapat mendekati tugas mereka dengan optimisme untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja, yang dapat berdampak pada kepuasan kerja.
- 2) Faktor sosial berkaitan pada interaksi sosial antara karyawan dengan rekan kerjanya ataupun karyawan dengan atasannya.
- 3) Faktor fisik berkaitan pada kondisi fisik karyawan terdiri dari jenis pekerjaan, jadwal kerja juga istirahat, peralatan kerja, pengaturan ruangan, suhu, pencahayaan, sirkulasi udara, masalah kesehatan karyawan, umur serta lainnya.
- 4) Faktor finansial berkaitan pada jaminan juga kesejahteraan karyawan, seperti sistem dan besaran upah, tunjangan, promosi, jaminan sosial, fasilitas dan lain-lain.

### d. Dampak Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Robbins (2015) kepuasan kerja yang dirasakan pegawai akan mempunyai pengaruh untuk pegawai itu sendiri serta organisasi di tempat kerjanya. Dampak kepuasan kerja bisa dijelaskan seperti berikut:

1) Kepuasan kerja dan produktivitas

Menurut statistik organisasi secara umum, bisnis dengan karyawan yang sangat puas biasanya lebih baik daripada bisnis dengan pekerja yang tidak puas. Karyawan lebih mungkin menjadi lebih produktif jika mereka puas atau senang dengan pekerjaan mereka.

2) Kepuasan kerja dan perilaku organisasi

Faktor utama yang mempengaruhi perilaku organisasi karyawan adalah kepuasan kerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka tampaknya lebih cenderung membela orang lain dan memiliki harapan yang masuk akal untuk pekerjaan mereka. Ini mungkin terjadi karena mereka ingin menebus pengalaman memuaskan yang mereka miliki di tempat kerja.

3) Kepuasan kerja dan pengunduran diri

Di tempat kerja, retensi karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Ketika karyawan senang dengan pekerjaannya, mereka tidak akan mau pergi karena

mereka tidak ingin menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.

e. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja yaitu (Robbins, 2015)

1) Pekerjaan yang secara mental menantang

Orang-orang yang biasanya menyukai bekerja di posisi yang memungkinkan mereka untuk menerapkan keterampilan juga kemampuan mereka serta memberi berbagai tugas, kebebasan, dan umpan balik. Terlalu banyak pekerjaan yang sulit akan merasa frustrasi dan tidak berhasil. Ketika dihadapkan pada masalah yang wajar, sebagian besar karyawan akan merasa senang dan puas.

2) Kondisi yang mendukung

Demi kenyamanan mereka sendiri dan untuk membuatnya lebih mudah melakukan pekerjaan mereka dengan baik, karyawan peduli terhadap lingkungan kerja yang positif. Menurut penelitian, pekerja lebih memilih pengaturan yang bebas risiko dan bebas repot. Selain itu, sebagian besar pekerja lebih suka bekerja secara lokal, di ruang yang rapi, agak modern, dengan peralatan yang sesuai.

### 3) Gaji atau upah yang pantas

Karyawan mencari promosi dan struktur gaji yang mereka yakini masuk akal dan sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan mungkin terjadi ketika gaji dianggap adil dalam kaitannya dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah lokal. Promosi menawarkan kesempatan untuk tanggung jawab yang lebih besar, kedudukan sosial, dan pengembangan pribadi.

### 4) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Menurut teori “kesesuaian kepribadian pekerjaan” Holland menyimpulkan seorang karyawan yang memiliki kecocokan kepribadian yang tinggi untuk posisi tersebut akan lebih puas secara keseluruhan. Orang-orang yang memiliki tipe kepribadian yang sama dengan profesi mereka lebih mungkin berhasil dalam hal itu, yang akan mengarah pada kepuasan kerja yang lebih besar.

### 5) Rekan pekerjaan yang mendukung

Sebagian besar karyawan menemukan bahwa keinginan mereka untuk interaksi sosial dipenuhi oleh pekerjaan mereka. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika memiliki rekan kerja yang ramah dan menyemangati dapat meningkatkan kepuasan kerja. Faktor penting



lainnya dalam menentukan kepuasan adalah tindakan atasan.

## **B. Kerangka Teori Penelitian**

Hubungan antara berbagai variable menjelaskan sebab dan akibat suatu fenomena yang memberikan gambaran yang komperhensif dan rinci. Pemaparan satu atau lebih teori dalam tinjauan pustaka adalah dari mana landasan kerangka teori itu berasal. Satu teori dapat digunakan, atau beberapa teori dapat dimodifikasi, selama teori yang dipilih relevan dengan pokok bahasan umum dari penelitian yang akan dilakukan (Masturoh, 2018)

Untuk kerangka teori penelitian ini dapat digambarkan seperti ini

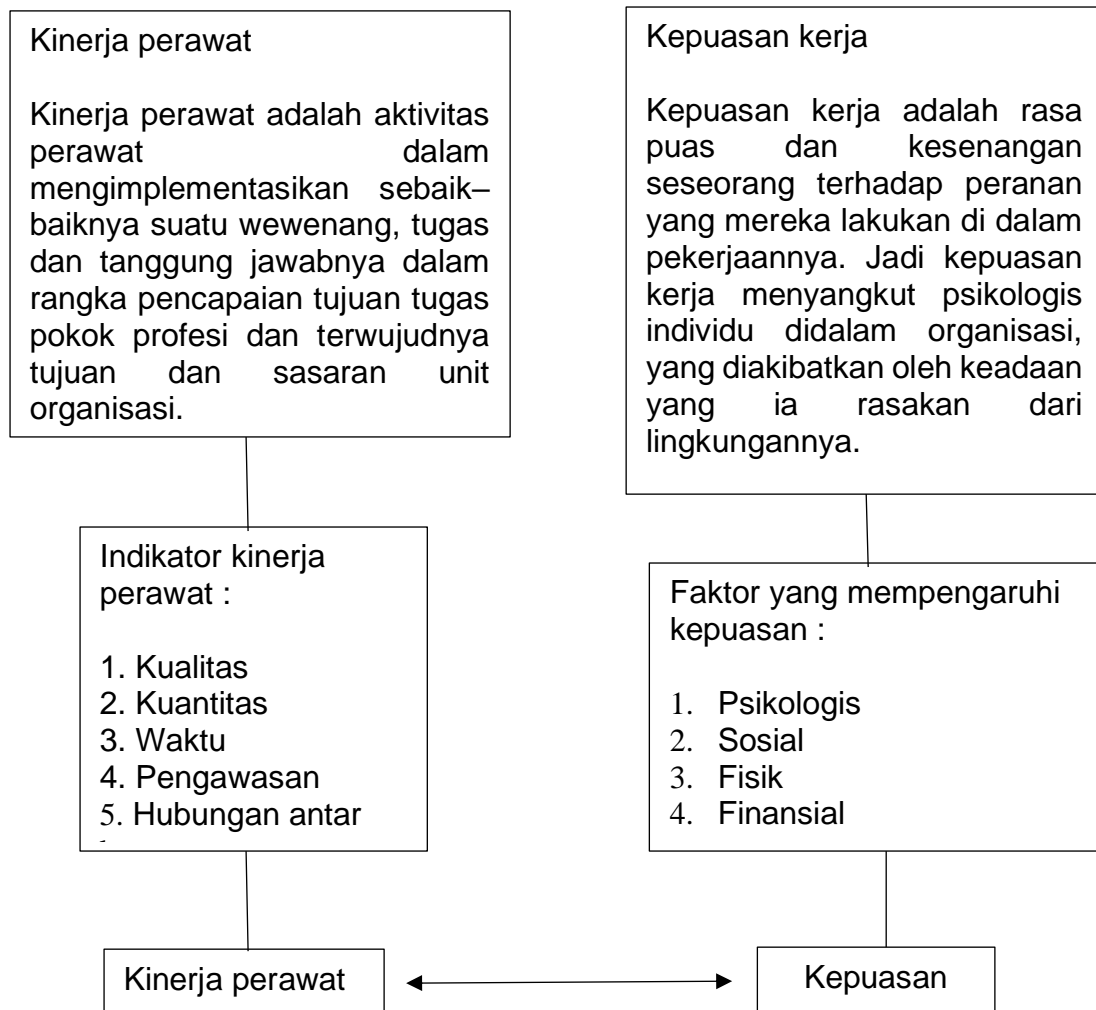
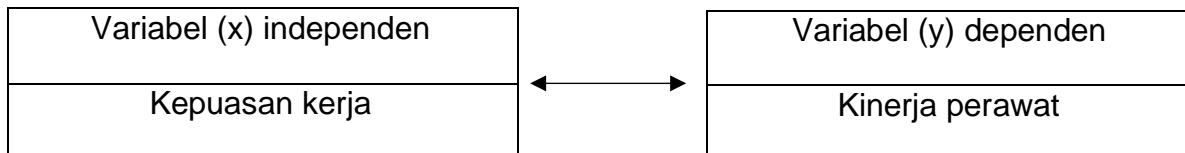


Table 1 kerangka teori

### C. Kerangka Konsep Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), kerangka konseptual secara teoritis akan menghubungkan variabel-variabel penelitian, khususnya variabel bebas dan variabel terikat. Kesimpulannya, kerangka konseptual menggambarkan unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja auditor, dengan menggunakan motivasi auditor sebagai faktor moderasi.

Dilihat dari teori yang dijelaskan dalam tinjauan kepustakaan, maka kerangka konsep yang dipakai didalam penelitian ini ialah menerapkan pendekatan sistem dengan gambaran skema berikut:



*Table 2 kerangka konsep*

Keterangan :

Variabel independen: kepuasan kerja

Variabel dependen : kinerja perawat

↔ : garis hubungan

\_\_\_\_\_ : area yang diteliti

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2014) hipotesis ialah jawaban sementara terhadap rumusan permasalahan penelitian, disebut sementara dikarenakan jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang termasuk kedalam jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Hipotesis terbagi atas dua yakni:

##### **1. Hipotesis (Ha)**

Hipotesis (Ha) menyatakan adanya hubungan antara variabel x dan y atau adanya perbedaan antara dua kelompok.

## 2. Hipotesis (Ho)

Hipotesis nihil (*null hypothesis*) biasanya dipakai dalam penelitian yang bersifat statistik yaitu di uji dengan perhitungan statistik.

Berdasarkan kerangka konsep di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Hipotesis (ha)

Ada hubungan yang bermakna antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit

### 2. Hipotesis (ho)

Tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit