

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Definisi Kepuasan Kerja**

Menurut Hasibuan (2009) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya (Robbins, 2012). Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu, karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja.

Utama, dkk (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap yang terkait dengan pekerjaan dan faktor-faktor khusus seperti upah, supervisi, kestabilan pekerjaan,

ketentraman kerja, kesempatan untuk maju, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial di dalam pekerjaan, dan perlakuan atasan.

## **b. Teori Kepuasan**

Menurut Mangkunegara (2012) di dalam dunia kerja terdapat beberapa teori kepuasan kerja, yaitu:

### 1) Teori perbedaan (*discrepancy theory*)

Dipelopori oleh Proter, berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih yang apa seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke mengemukakan bahwa kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka pegawai tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan karyawan tidak puas.

### 2) Teori pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.

### 3) Teori Dua Faktor dari Herzberg (*two factors theory*)

Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu:

a) Faktor pemeliharaan (*maintenance factors*), yaitu faktor-faktor yang dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada seorang karyawan yang terdiri atas:

- (1) kebijakan perusahaan
- (2) supervisi
- (3) hubungan antar pribadi
- (4) kondisi kerja
- (5) gaji

b) Faktor motivasi (*motivation factors*), yaitu faktor-faktor yang dapat memuaskan dan mendorong manusia untuk bekerja dengan giat, yang terdiri atas:

- (1) keberhasilan pelaksanaan
- (2) pengakuan
- (3) pekerjaan itu sendiri
- (4) tanggung jawab
- (5) pengembangan potensi individu

### 4) Teori keseimbangan (*equity theory*)

Adapun komponen dari ini adalah *input*, *outcome* dan *comparasion person*. *Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. *Outcome* adalah

semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai, seperti upah, bonus, dan sebagainya. *Comparasion Person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama atau yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaannya sebelumnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara input dan *outcomenya* dengan perbandingan *input* dan *outcome* pegawai lain.

5) Teori pandangan kelompok (*social reference group theory*)

Kepuasan kerja bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok, yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan yang dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi karyawan akan merasa puas jika hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

**c. Indikator Kepuasan Kerja**

Herzberg (dalam Robbins, 2012) indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan, yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
- 2) Gaji (*pay*), yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah uang yang diterima karyawan menjadi penilaian

untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.

- 3) Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.
- 4) Pengawasan (*supervision*), yaitu merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan.
- 5) Rekan kerja (*workers*), yaitu rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

#### **d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Robbins (2012) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1) Pekerjaan yang menantang

Pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keahlian dan keterampilan, menawarkan berbagai macam tugas, serta kebebasan dan umpan balik atas pekerjaan. Pegawai yang mengendalikan pekerjaannya sendiri akan lebih puas bekerja dari pada pegawai yang dikendalikan oleh mesin.

2) Penghargaan yang sepadan

Salah satu hal penting pegawai adalah persepsi keadilan. Pegawai mencari kebijakan dan praktek promosi yang adil. Promosi menawarkan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih besar dan peningkatan status sosial.

3) Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai memperhatikan lingkungan kerjanya demi kenyamanan pribadi dan dukungan untuk bekerja dengan baik.

4) Rekan kerja yang mendukung

Selain bekerja untuk memperoleh uang dan prestasi, pegawai bekerja untuk memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial. Kepuasan kerja akan meningkat apabila didukung oleh rekan kerja yang ramah, perilaku atasan yang penuh perhatian, memberi pujian atas kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai dan menunjukkan ketertarikan pribadi terhadap pegawai.

## 5) Kesesuaian antara pekerjaan dan kepribadian individu

Pekerjaan yang sesuai dengan kepribadian individu akan memberikan informasi bahwa kemampuan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Pegawai yang bisa mengekspresikan diri dalam pekerjaannya akan lebih sukses dalam bekerja dan berhasil mencapai kepuasan kerja.

## 2. Motivasi Kerja

### a. Definisi Motivasi

Menurut Rivai (2011) menyatakan motivasi merupakan kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Notoatmodjo (2010) motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan. Menurut Duncan (Notoatmodjo, 2010) mengemukakan bahwa motivasi adalah setiap usaha yang didasarkan untuk mempengaruhi perilaku seseorang dalam meningkatkan tujuan organisasi semaksimal mungkin.

Motivasi kerja sebagai daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya, dengan pengertian bahwa tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan, dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya adalah interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang

dihadapinya dan merupakan suatu alasan seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya (Siagian, 2010).

Jadi, berdasarkan definisi di atas motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang menimbulkan dorongan atau membangkitkan semangat kerja seorang karyawan untuk mencapai tujuan pribadi maupun organisasi.

## **b. Teori Motivasi**

Beberapa teori motivasi yang dikenal dan dapat diterapkan dalam organisasi (Herdian, 2010), diuraikan sebagai berikut:

### **a. Teori Dua Faktor Herzberg**

Teori ini berdasarkan interview yang telah dilakukan oleh Herzberg. Penelitian yang dilakukan dengan menginterview sejumlah orang. Herzberg tiba pada suatu keyakinan bahwa dua kelompok faktor yang mempengaruhi perilaku adalah:

#### **1) *Hygiene Factor***

Faktor ini berkaitan dengan konteks kerja dan arti lingkungan kerja bagi individu. Faktor-faktor higienis yang dimaksud adalah kondisi kerja, dasar pembayaran (gaji), kebijakan organisasi, hubungan antara personal dan kualitas pengawasan.

#### **2) *Satisfier Factor***

*Satisfier factor* merupakan faktor pemuas yang dimaksud berhubungan dengan isi kerja dan definisi bagaimana seseorang



menikmati atau merasakan pekerjaannya. Faktor yang dimaksud adalah prestasi, pengakuan, tanggungjawab dan kesempatan untuk berkembang. Menurut teori ini faktor-faktor yang mendorong aspek motivasi adalah keberhasilan, pengakuan, sifat pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang, kesempatan meraih kemajuan, dan pertumbuhan. Sedangkan faktor-faktor higiene yang menonjol adalah kebijaksanaan perusahaan, supervisi, kondisi pekerjaan, upah dan gaji, hubungan dengan rekan kerja sekerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan para bawahan, status, dan keamanan.

b. Teori Motivasi Kebutuhan Maslow

Maslow menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan (Marihot, 2010). Hipotesis Maslow mengatakan bahwa lima jenjang kebutuhan yang besemayam dalam diri manusia terdiri dari :

- 1) Fisiologis, antara lain kebutuhan akan sandang, pangan papan dan kebutuhan jasmani lain.
- 2) Keamanan, antara lain kebutuhan atau keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
- 3) Sosial, antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima baik-baik, persahabatan.

- 4) Penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
- 5) Aktualisasi Diri, merupakan dorong untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

### **c. Jenis-Jenis Motivasi**

Menurut Notoatmodjo (2010) ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **1) Motivasi Kerja Positif**

Motivasi kerja positif adalah suatu dorongan yang diberikan oleh seseorang karyawan untuk bekerja dengan baik, dengan maksud mendapatkan kompensasi untuk mencukupi kebutuhan hidupnya dan berpartisipasi penuh terhadap pekerjaan yang ditugaskan oleh perusahaan atau organisasi. Ada beberapa macam bentuk pendekatan motivasi positif dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, yaitu:

##### **a) Penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan**

Seseorang pemimpin memberikan pujian atas hasil kerja seseorang karyawan jika pekerjaan tersebut memuaskan maka akan menyenangkan karyawan tersebut.

b) Informasi

Pemberian informasi yang jelas akan sangat berguna untuk menghindari adanya berita-berita yang tidak benar, kesalahpahaman, atau perbedaan pendapat dalam menyelesaikan suatu kerja.

c) Pemberian perhatian yang tulus kepada karyawan sebagai seorang individu

Para karyawan dapat merasakan apakah suatu perhatian diberikan secara tulus atau tidak, dan hendaknya seorang pimpinan harus berhati-hati dalam memberikan perhatian.

d) Persaingan

Pada umumnya setiap orang senang bersaing secara jujur. Oleh karena itu pemberian hadiah untuk yang menang merupakan bentuk motivasi positif.

e) Partisipasi

Dijalankannya partisipasi akan memberikan manfaat seperti dapat dihasilkannya suatu keputusan yang lebih baik.

f) Kebanggaan

Penyelesaian suatu pekerjaan yang dibebankan akan menimbulkan rasa puas dan bangga, terlebih lagi jika pekerjaan yang dilakukan sudah disepakati bersama.

## 2) Motivasi Kerja Negatif

Motivasi kerja negatif dilakukan dalam rangka menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi pada masa kerja. Selain itu, motivasi kerja negatif juga berguna agar karyawan tidak melalaikan kewajiban-kewajiban yang telah dibebankan. Bentuk motivasi kerja negatif dapat berupa sanksi, skors, penurunan jabatan atau pembebanan denda

### d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Notoatmodjo (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dibagi menjadi dua, faktor intrinsik dan ekstrinsik.

#### 1) Faktor intrinsik

##### a) Prestasi (*Achievement*)

Prestasi artinya karyawan memperoleh kesempatan untuk mencapai hasil yang baik (banyak, berkualitas) atau berprestasi. Menurut Mc. Clelland's, bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial, bagaimana energi itu dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia.

##### b) Pengakuan (*Recognition*)

Pengakuan artinya karyawan memperoleh pengakuan dari pihak perusahaan (manajer) bahwa ia adalah orang berprestasi, dikatakan baik, diberi penghargaan, pujian, di-manusia-kan dan sebagainya yang semacam.

c) Pekerjaan Itu Sendiri (*The work it self*)

Apabila seorang karyawan dalam sebuah organisasi memiliki nilai otonomi yang tinggi, kebebasan menentukan tugas-tugas dan jadwal kerja mereka sendiri. Perubahan dalam variabel ini berpengaruh secara besar pula pada kepuasan kerja.

d) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggungjawab adalah keterlibatan individu dalam usaha-usaha pekerjaannya dan lingkungannya, seperti ada kesempatan, ada kesanggupan dan ada penguasaan diri sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya.

e) Pengembangan Potensi Individu (*Advancement*)

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

2) Faktor ekstrinsik

a) Kompensasi, Gaji atau Imbalan (*wages salaries*)

Faktor yang penting untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja adalah dengan pemberian kompensasi. Kompensasi kerja dikelompokkan ke dalam kompensasi finansial dan non finansial.

Kompensasi finansial dikelompokkan lagi menjadi kompensasi finansial langsung (upah, gaji, komisi dan bonus)

dan tak langsung (bantuan sosial karyawan, tunjangan sosial, asuransi kesehatan, cuti, libur, ijin dan ketidakhadiran yang digaji). Kelompok kompensasi non finansial dikelompokkan ke dalam pekerjaan (tanggung jawab, penuh tantangan, peluang, pengakuan, peluang akan adanya promosi) dan kelompok kompensasi non finansial di lingkungan pekerjaan (kebijakan yang sehat supervisi yang kompeten, rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain).

b) Kondisi kerja (*working condition*)

Kondisi kerja tidak terbatas hanya pada kondisi kerja di tempat pekerjaan masing-masing seperti kenyamanan tempat kerja, ventilasi yang cukup, penerangan, keamanan dan lain-lain. Akan tetapi kondisi kerja yang mendukung dalam menyelesaikan tugas yaitu sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan.

c) Kebijaksanaan dan Administrasi

Perusahaan (*company policy and administration*) kebijaksanaan dan administrasi perusahaan atau organisasi merupakan salah satu wujud umum rencana-rencana tetap dari fungsi perencanaan (*planning*) dalam manajemen. Kebijaksanaan (*policy*) adalah pedoman umum pembuatan keputusan. Kebijaksanaan merupakan batas bagi keputusan, menentukan apa yang dapat dibuat dan menutup apa yang tidak dapat

dibuat. Dengan cara ini, kebijaksanaan menyalurkan pemikiran para anggota organisasi agar konsisten dengan tujuan organisasi.

d) Hubungan antar Pribadi (*Interpersonal Relation*)

Hubungan (*relationship*) dalam organisasi banyak berkaitan dengan rentang kendali (*span of control*) yang diperlukan organisasi karena keterbatasan yang dimiliki manusia yang dalam hal ini adalah atasan. Rentang kendali adalah jumlah bawahan langsung yang dapat dipimpin dan dikendalikan secara efektif oleh atasan.

e) Kualitas Supervisi

Supervisi adalah suatu kegiatan pembinaan, bimbingan dan pengawasan oleh pengelola program terhadap pelaksana ditingkat administrasi yang lebih rendah dalam rangka memantapkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

### **3. Kinerja Perawat**

#### **a. Definisi Kinerja**

Menurut Hasibuan (2009), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan hasil karya yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam rangka upaya mencapai tujuan

organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 2011).

Vroom (Notoatmodjo, 2010) kinerja adalah tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan atau disebut *level of performance* sehingga penilaian kinerja merupakan salah satu tugas penting yang harus dilakukan seorang manager atau pemimpin. Walaupun demikian, pelaksanaan penilaian kinerja yang obyektif bukanlah tugas yang sederhana, melainkan penilaian harus dihindarkan dari *like and dislike* dari penilai agar obyektifitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting, karena menjadi umpan balik bagi kinerja karyawan.

Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Merawat bagi orang sakit sudah ada sejak zaman purba yang didasari oleh *insting* dan pengalaman. Dalam sistem asuhan keperawatan, kinerja dapat diartikan melalui kepatuhan perawat profesional dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar. Untuk penilaian ini digunakan metode dan instrument penilaian yang baku oleh Departemen Kesehatan RI Tahun 2009 dan di atur dalam Undang-Undang RI No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan.



## **b. Tujuan Penilaian Kinerja**

Simamora (2010) penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan. Dalam penilaian kinerja mencakup semua aspek seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang tugas seorang pegawai.

Ada beberapa tujuan penilaian kerja, menurut Nursalam (2012) dapat dijabarkan menjadi 6 yaitu:

- 1) Meningkatkan prestasi kerja staf baik secara individu atau kelompok dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi di dalam kerangka pencapaian tujuan pelayanan RS.
- 2) Peningkatan yang terjadi pada prestasi staf secara perorangan pada gilirannya akan mempengaruhi atau mendorong SDM secara keseluruhannya.
- 3) Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi dengan cara memberikan umpan balik kepada mereka tentang prestasinya.
- 4) Membantu RS untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan staf yang lebih tepat guna. Sehingga RS akan mempunyai tenaga yang cakap dan tampil untuk pengembangan pelayanan perawatan dimasa depan.

- 5) Menyediakan alat dan sarana untuk membandingkan prestasi kerja meningkatkan gajinya atau sistem imbalan yang baik.
- 6) Memberikan kesempatan kepada pegawai atau staf untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaannya atau hal lain yang ada kaitannya melalui jalur komunikasi dan dialog, sehingga dapat mempererat hubungan antara atasan dan bawahan.

### **c. Cara Penilaian Kinerja Perawat**

Dalam hal peningkatan tenaga keperawatan, Carpetino, 1999 (Nursalam, 2012) mengemukakan bahwa perkembangan pelayanan keperawatan saat ini telah melahirkan paradigma keperawatan yang menuntut adanya pelayanan keperawatan yang bermutu. Hal ini dapat dilihat dari adanya dua fenomena sistem pelayanan keperawatan yakni perubahan sifat pelayanan dari fokasiional menjadi profesional dan terjadinya pergeseran fokus pelayanan asuhan keperawatan. Fokus asuhan keperawatan berubah dari peran kuratif dan promotif menjadi peran promotif, pereventif, kuratif dan rehabilitatif.

Pengukuran kualitas pelayanan keperawatan kepada klien digunakan standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Standar keperawatan dapat digunakan sebagai instrumen penilaian kerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan mulai dari pengkajian, diagnosa keperawatan, implementasi keperawatan sampai evaluasi keperawatan (Nursalam, 2012).

### 1) Standar I: Pengkajian Keperawatan

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

Kriteria pengkajian keperawatan meliputi:

- a) Pengumpulan data dilakukan dengan cara anamnesa, observasi, pemeriksaan fisik serta dari pemeriksaan penunjang.
- b) Sumber data adalah klien, keluarga atau orang yang terkait, tim kesehatan rekam medis dan catatan lain.
- c) Data yang dikumpulkan difokuskan untuk mengidentifikasi status kesehatan klien masa lalu, status kesehatan klien saat ini, status biologis-psikologis-sosial-spiritual, respon terhadap terapi, harapan terhadap tingkat kesehatan yang optimal, resiko-resiko tinggi.

### 2) Standar II: Diagnosis Keperawatan

Perawat menganalisa data pengkajian untuk merumuskan diagnosa keperawatan. Adapun kriteria dalam proses ini adalah:

- a) Proses diagnosa terdiri dari analisa, interpretasi data, identifikasi masalah klien, dan perumusan diagnosa masalah keperawatan.
- b) Diagnosa keperawatan terdiri dari: masalah (P), penyebab (E) dan tanda atau gejala (S), atau terdiri dari masalah dan penyebab (PE).

- c) Bekerja dengan klien dan petugas kesehatan lain untuk memvalidasi diagnosa keperawatan.
- d) Melakukan pengkajian ulang dan merevisi diagnosa berdasarkan data terbaru.

3) Standar III: Perencanaan Keperawatan

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

- a) Perencanaan terdiri dari penetapan prioritas masalah, tujuan dan rencana tindakan perawatan.
- b) Bekerja sama dengan klien dalam menyusun rencana tindakan keperawatan.
- c) Perencanaan bersifat individual sesuai dengan kondisi atau kebutuhan klien.
- d) Mendokumentasikan rencana keperawatan

4) Standar IV : Implementasi keperawatan

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

- a) Bekerja sama dengan klien dalam tindakan rencana keperawatan.
- b) Kolaborasi dengan tim kesehatan lain.
- c) Melakukan tindakan keperawatan untuk mengatasi kesehatan klien.

- d) Memberikan pendidikan kepada klien dan keluarga mengenai konsep, keterampilan asuhan diri seraf membantu klien memodifikasi lingkungan yang digunakan.
- e) Mengkaji ulang dan merevisi pelaksanaan tindakan keperawatan berdasarkan respon klien

5) Standar V : Evaluasi Keperawatan

Perawat mengevaluasi kemajuan klien terhadap tindakan keperawatan dalam pencapaian tujuan dan merevisi data dasar dan perencanaan.

Adapun kriteria prosesnya adalah:

- a) Menyusun rencana evaluasi dari intervensi secara komprehensif, tepat waktu dan terus menerus.
- b) Menggunakan data dasar dan respon klien dalam mengukur perkembangan ke arah pencapaian tujuan.
- c) Memvalidasi dan menganalisis data baru dengan teman sejawat.
- d) Bekerja sama dengan klien dan keluarga untuk memodifikasi rencana asuhan keperawatan.
- e) Mendokumentasikan hasil evaluasi dan memodifikasi hasil perencanaan.

Standar tersebut adalah pernyataan deskriptif mengenai tingkat penampilan yang diinginkan ada kualitas struktur, proses atau hasil yang dapat dinilai (Nursalam, 2012). Tujuan pendokumentasikan

asuhan keperawatan adalah untuk memudahkan menentukan kualitas perawat, klien, menjamin pendokumentasian kemajuan dan hubungan dengan hasil yang berfokus pada klien dan memudahkan konsistensi antar disiplin dan mengkomunikasikan tujuan tindakan dan kemajuan. Sumber penilaian adalah dokumentasi keperawatan yang merupakan bukti tindakan keperawatan yang sudah dilakukan dan disimpan pada masing-masing status atau pada tempat khusus, sebagai bukti tanggung jawab dan tanggung gugat.

#### **d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Notoatmodjo (2012) mengemukakan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja disingkat “ACHIEVE” yang artinya *Ability* (kemampuan pembawaan), *Capacity* (kemampuan yang dapat dikembangkan), *Help* (bantuan untuk terwujudnya kinerja), *Incentive* (insentif material maupun non material), *Environment* (lingkungan tempat kerja karyawan), *Validity* (pedoman/petunjuk dan uraian kerja), dan *Evaluation* (adanya umpan balik hasil kerja).

Menurut Siagian (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dari dalam (intrinsik) dan dari luar (ekstrinsik), antara lain:

##### 1) Faktor Intrinsik

Faktor dari dalam diri individu antara lain umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lama kerja.

## a) Umur

Umur berkaitan erat dengan tingkat kedewasaan atau maturitas perawat, yang dimaksud adalah tingkat kedewasaan teknis yang dikaitkan dengan melaksanakan tugas-tugas teknis maupun kedewasaan psikologis. Semakin lama bekerja atau berkarya, kedewasaan teknisnya semakin meningkat, demikian pula kedewasaan psikologisnya, semakin lanjut usia seseorang maka diharapkan semakin mampu menunjukkan kematangan jiwa.

## b) Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah penggolongan responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan mungkin berbeda berkaitan dengan ciri fisik, karakter, sifat yang berbeda pula.

## c) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi pada umumnya menyebabkan orang lebih mampu dan bersedia menerima posisi yang bertanggung jawab.

## d) Lama Kerja

Kinerja masa lalu cenderung dikaitkan dengan keluarnya dalam posisi baru, maka senioritas itu sendiri tidaklah merupakan peramal yang baik bagi produktivitas, dengan kata lain jika semua hal sama, tidak ada alasan untuk meyakini

bahwa orang-orang yang telah lama bekerja dalam suatu pekerjaan akan lebih baik produktif dibandingkan dengan mereka yang belum lama bekerja.

## 2) Faktor Ekstrinsik

Menurut Gibson (2009) faktor dari dalam luar individu antara lain: motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik pekerjaan, kemampuan kerja karyawan.

### a) Faktor motivasi

Motivasi adalah dorongan, baik dari dalam maupun dari luar diri manusia untuk menggerakkan dan mendorong sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja. Semakin tinggi motivasi seseorang, akan semakin kuat dorongan yang timbul untuk bekerja lebih giat sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

### b) Faktor kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka semakin senang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya.

### c) Faktor kondisi fisik pekerjaan

Kondisi kerja yang kurang baik dapat menyebabkan rendahnya prestasi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang secara fisik

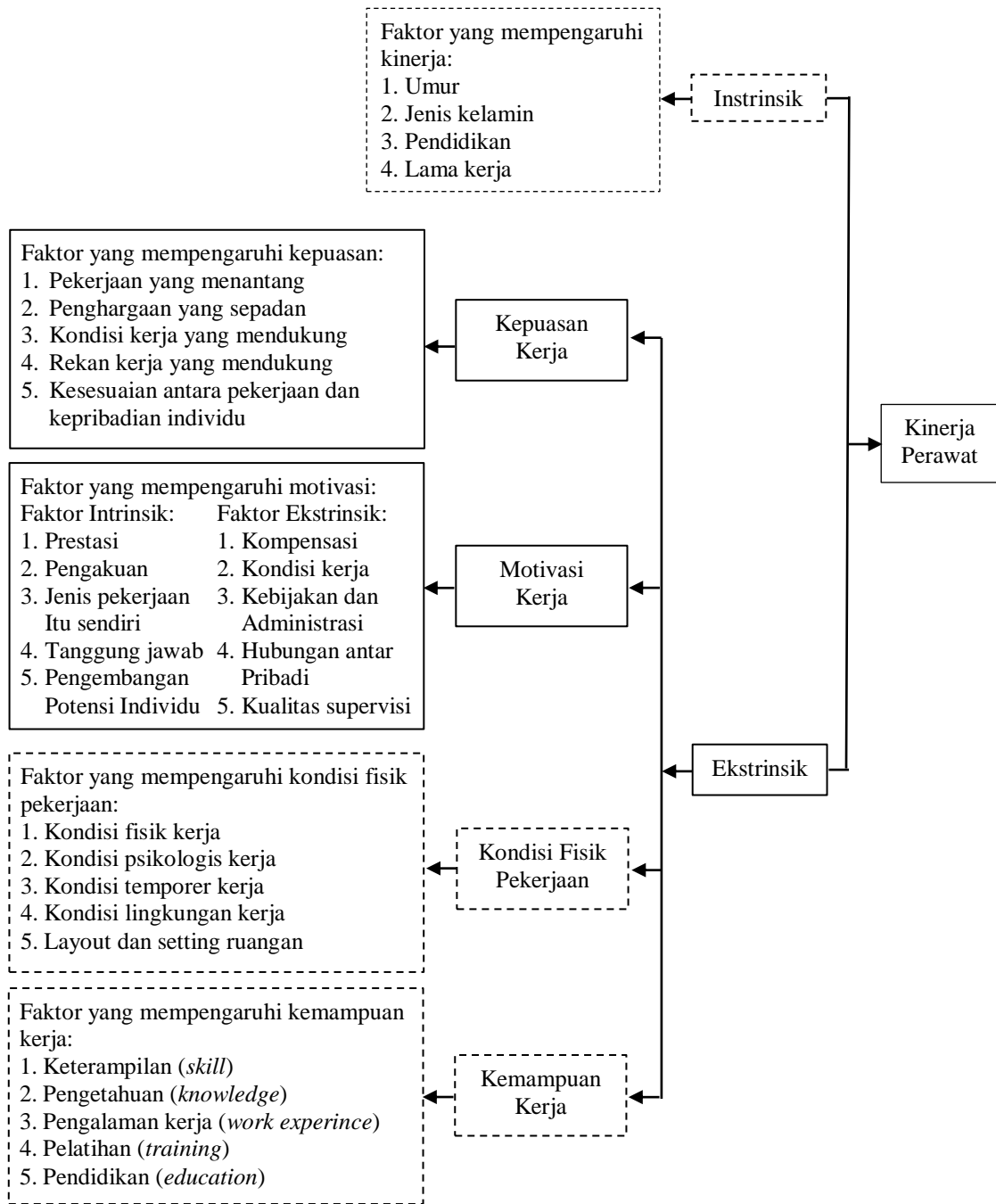


merupakan bagian dari kondisi kerja, hendaknya tertata dengan baik sehingga tidak menyebabkan adanya perasaan was-was karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila karyawan merasa terganggu dalam melaksanakan tugasnya, maka kinerjanya akan rendah. Sebaliknya, jika karyawan merasa tenang dan nyaman dalam melaksanakan tugas, maka kinerjanya akan meningkat.

d) Faktor kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (intelektual/mental). Kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan kerja

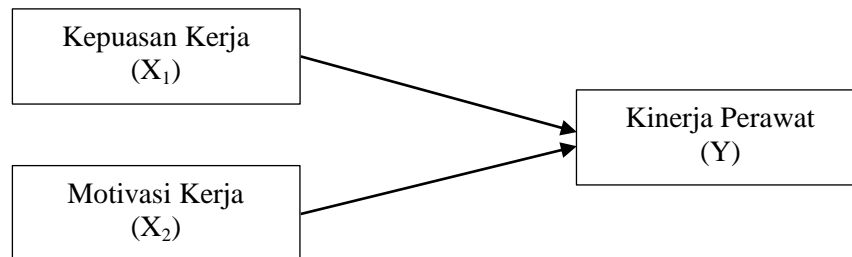
**B. Kerangka Teori**



Gambar 2.1.  
Kerangka Teori

Sumber: Gibson (2009), Siagian (2010), Notoatmodjo, (2012), Robbins (2012), Rivai (2011), Nursalam (2012)

### C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2.  
Kerangka Konsep

### D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep di atas maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat di BBKPM Surakarta.
2. Ada hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di BBKPM Surakarta.