

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kinerja Perawat

Perawat (*nurse*) berasal dari bahasa latin yaitu kata *nutrix* yang berarti merawat atau memelihara (Seniwati *et al.*, 2022). Jenis Perawat terdiri atas perawat profesi ners dan ners spesialis dan perawat vokasi paling rendah adalah diploma tiga keperawatan (Nawawi *et al.*, 2023). Menurut UU 38 Tahun 2014, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Zuliani *et al.*, 2023).

Fungsi perawat adalah suatu pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan penderita. Fungsi dapat berubah dari suatu keadaan ke keadaan lain. Fungsi perawat dalam melaksanakan perannya terbagi tiga (Seniwati *et al.*, 2022), yaitu :

1. Fungsi independen merupakan peran yang dijalankan perawat secara mandiri tanpa bergantung pada tenaga kesehatan lain maupun anggota tim kesehatan. Dalam fungsi ini, perawat bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan dasar manusia yang belum terpenuhi atau mengalami gangguan, meliputi aspek biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual. Pelayanan diberikan kepada individu sepanjang siklus kehidupan hingga masyarakat, termasuk mengatasi masalah pada tingkat sistem organ maupun fungsi yang lebih spesifik.

Seluruh proses pengkajian, perencanaan, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan tindakan diinisiasi oleh perawat yang sekaligus memikul tanggung jawab profesional dan hukum atas tindakan tersebut.

2. Fungsi dependen adalah peran perawat yang dilaksanakan berdasarkan arahan, instruksi, atau pendelegasian dari tenaga kesehatan lain, seperti dokter, ahli gizi, radiografer, maupun profesi kesehatan lainnya. Dalam menjalankan fungsi ini, perawat melaksanakan intervensi sesuai kewenangan dan petunjuk yang telah ditetapkan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan terpadu.
3. Fungsi interdependen mengacu pada peran perawat dalam kerja sama kolaboratif dengan berbagai tenaga kesehatan lainnya. Fungsi ini menekankan pentingnya koordinasi, komunikasi, dan saling ketergantungan antarprofesi untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang optimal, baik dalam praktik keperawatan maupun dalam sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Istilah kinerja berasal dari kata *job* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja atau unjuk kerja atau penampilan kerja. Pengertian kinerja tersebut menunjukkan bagaimana seorang pekerja dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian, kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka untuk menciptakan tujuan organisasi (Perkasa, 2025).

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan

dalam suatu periode tertentu (Yuniarti *et al.*, 2021). Kinerja pegawai merupakan hasil kerja berdasarkan keterampilan, pengalaman, keseriusan dan waktu yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada pegawai. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Lestari, 2023).

2.1.1.1. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya personil dalam suatu organisasi dengan menggunakan instrument penilaian kinerja. Pada hakekatnya penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja personil dengan membandingkan antara penampilan kerja dengan standart baku penampilan kerja (Suwindia & Wati, 2023). Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi (Lestari, 2023) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.

4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diktat dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Secara umum, tujuan pengukuran kinerja sektor publik adalah mengkomunikasikan strategi secara lebih mantap, mengukur kinerja finansial dan non finansial secara berimbang, sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi, mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruence* dan sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif rasional (Lestari, 2023).

2.1.1.2. Konsep Teori Kinerja

Menurut teori kinerja yang dikemukakan oleh Gibson, pencapaian kinerja individu dipengaruhi oleh interaksi antara faktor-faktor yang berasal dari diri individu dan faktor-faktor lingkungan di sekitarnya. Gibson menjelaskan bahwa kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan, keterampilan, dan upaya yang dilakukan seseorang, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi serta lingkungan kerja yang mendukung atau menghambat pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, teori ini banyak digunakan sebagai landasan dalam pengelolaan sumber daya manusia di berbagai sektor, termasuk industri, pelayanan kesehatan, dan bidang-bidang profesional lainnya (Gibson et al., 2017).

Menurut Gibson et al., (2017), kinerja individu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama, yaitu faktor individu, faktor lingkungan, dan faktor organisasi.

1. Faktor Individu (*Individual Factors*)

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan menggambarkan kapasitas seseorang dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang diberikan. Aspek ini meliputi kompetensi teknis, tingkat pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang dimiliki sehingga individu mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif.

b. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi merupakan dorongan yang mempengaruhi semangat dan kemauan seseorang dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi dapat berasal dari dalam diri individu, seperti keinginan untuk berkembang dan berprestasi (intrinsik), maupun dari faktor eksternal, seperti penghargaan, insentif, atau kompensasi yang diberikan organisasi (ekstrinsik).

c. Karakteristik Pribadi (*Personal Characteristics*)

Karakteristik pribadi mencakup berbagai aspek psikologis, antara lain kepribadian, sikap, sistem nilai, serta kemampuan mengelola stres. Individu yang memiliki karakteristik positif umumnya lebih mampu beradaptasi dan menunjukkan performa kerja yang lebih baik.

2. Faktor Lingkungan (*Environmental Factors*)

a. Ketersediaan Sumber Daya (*Resources*)

Keberadaan fasilitas dan sumber daya yang memadai, seperti peralatan kerja, teknologi, dukungan dari rekan sejawat, maupun

bantuan dari pimpinan, menjadi faktor penting yang menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas.

b. Lingkungan Kerja (*Work Environment*)

Kondisi lingkungan kerja yang kondusif, termasuk budaya organisasi yang positif, komunikasi yang efektif, hubungan interpersonal yang harmonis, kepemimpinan yang baik, serta struktur organisasi yang jelas, dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja individu.

c. Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristics*)

Pekerjaan yang memiliki tujuan yang jelas, tingkat tantangan yang sesuai, dan memberikan ruang bagi individu untuk mengambil keputusan atau bekerja secara mandiri cenderung mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kinerja.

3. Faktor Organisasi (*Organizational Factors*)

a. Sistem Penghargaan (*Reward System*)

Pemberian penghargaan, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial, berdasarkan pencapaian kerja dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal dan mencapai hasil yang lebih baik.

b. Kebijakan Organisasi (*Organizational Policies*)

Penerapan kebijakan organisasi yang transparan, konsisten, dan berkeadilan dapat menciptakan rasa percaya dan kepuasan di kalangan anggota organisasi, sehingga mendorong komitmen serta meningkatkan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Gibson et al., (2017), kinerja merupakan hasil dari interaksi antara kemampuan individu, tingkat usaha yang diberikan, serta berbagai faktor lingkungan yang mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang optimal, diperlukan serangkaian proses yang saling berkaitan, yaitu:

1. Perencanaan dan Penetapan Tujuan (*Planning and Goal Setting*)

Langkah awal dalam meningkatkan kinerja adalah menetapkan tujuan yang jelas, spesifik, dan dapat diukur. Organisasi bersama individu perlu menyusun sasaran kerja sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas sehingga setiap aktivitas memiliki arah dan target yang terdefinisi dengan baik.

2. Penyediaan Sumber Daya dan Dukungan (*Providing Resources and Support*)

Organisasi berkewajiban menyediakan berbagai sumber daya yang diperlukan agar individu dapat bekerja secara efektif. Dukungan tersebut dapat berupa pelatihan, fasilitas kerja, teknologi, peralatan yang memadai, serta bantuan dan bimbingan dari pimpinan maupun rekan kerja.

3. Pemberian Motivasi dan Penghargaan (*Motivation and Rewards*)

Upaya meningkatkan kinerja juga memerlukan sistem motivasi yang didukung dengan pemberian penghargaan atas pencapaian individu. Bentuk penghargaan dapat berupa insentif finansial maupun pengakuan

nonfinansial, yang bertujuan mendorong individu untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerjanya.

4. Evaluasi dan Pemberian Umpan Balik (Evaluation and Feedback)

Penilaian kinerja secara objektif diperlukan untuk mengukur tingkat pencapaian terhadap target yang telah ditetapkan. Selain itu, umpan balik yang konstruktif dari atasan atau rekan kerja menjadi sarana penting bagi individu untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, sehingga dapat melakukan perbaikan dan pengembangan kinerja secara berkelanjutan.

2.1.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor (Suwindia & Wati, 2023) sebagai berikut :

1. Faktor individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan dan *job design*.

Selain itu faktor kinerja dipengaruhi (Perkasa, 2025) terdiri dari:

1. Faktor internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tinggi dan tipe pekerja keras.
2. Faktor eksternal yang terkait dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan dan fasilitas kerja.

2.1.1.4.Indikator Penilaian Kinerja Perawat

Kuesioner penilaian kinerja perawat yang dikembangkan dan diadaptasi dari berbagai negara umumnya disusun untuk mengevaluasi beragam aspek kompetensi perawat, mulai dari kemampuan klinis, komunikasi interpersonal, hingga profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan. Instrumen-instrumen tersebut banyak digunakan dalam sistem pelayanan kesehatan internasional dengan tujuan mengukur mutu pelayanan keperawatan serta tingkat kepuasan pasien, rekan kerja, dan atasan (Asmaningrum et al., 2023).

1. *The Patient Satisfaction and Nurse Performance Questionnaire (PSNPQ)*

PSNPQ merupakan instrumen yang menilai kinerja perawat berdasarkan persepsi pasien, dengan penekanan pada mutu pelayanan, efektivitas komunikasi, dan daya tanggap perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien. Aspek yang dievaluasi meliputi:

- a. Kualitas pelayanan, yaitu kemampuan perawat dalam memberikan asuhan yang berkualitas, baik dari sisi kompetensi klinis maupun perhatian terhadap kebutuhan pasien.
- b. Komunikasi, yaitu kemampuan menjelaskan tindakan, prosedur, dan kondisi kesehatan secara jelas kepada pasien.
- c. Empati, yaitu tingkat kepedulian, kehangatan, dan perhatian yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan.

Penilaian menggunakan skala Likert 1–5, dengan skor 1 menunjukkan penilaian sangat buruk dan skor 5 menunjukkan penilaian sangat baik.

2. *The Performance Appraisal of Nurses (PAN) Model*

Model PAN menggunakan pendekatan berbasis kompetensi untuk mengevaluasi kemampuan teknis maupun nonteknis perawat. Beberapa dimensi yang dinilai meliputi:

- a. Keterampilan teknis, yaitu kemampuan melaksanakan prosedur keperawatan dan tindakan medis sesuai standar yang berlaku.
- b. Keterampilan komunikasi, yaitu efektivitas interaksi dengan pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan lainnya.
- c. Kerja sama tim, yaitu kemampuan berkolaborasi dalam tim multidisiplin untuk mencapai pelayanan yang optimal.
- d. Etika dan profesionalisme, yaitu kepatuhan terhadap kode etik profesi, tanggung jawab, dan perilaku profesional dalam menjalankan tugas.

Instrumen ini menggunakan skala penilaian 1–5, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik.

3. *The 360-Degree Feedback Method for Nurse Performance*

Metode umpan balik 360 derajat mengevaluasi kinerja perawat melalui berbagai sumber penilaian, termasuk atasan, rekan sejawat, pasien, serta penilaian diri sendiri. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai performa perawat. Dimensi yang diukur meliputi:

- a. Komunikasi efektif, yaitu kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, keluarga, dan anggota tim kesehatan.

- b. Manajemen stres dan penanganan situasi darurat, yaitu kemampuan mempertahankan ketenangan dan bekerja secara efektif dalam kondisi yang penuh tekanan.
- c. Pengembangan profesional, yaitu komitmen perawat untuk terus meningkatkan kompetensi melalui pembelajaran dan pengembangan diri.

Penilaian menggunakan skala Likert 1–5, dengan skor 1 berarti sangat tidak setuju dan skor 5 berarti sangat setuju.

4. *The Nurse Performance Evaluation Tool (NPET)*

NPET merupakan instrumen yang dirancang untuk menilai kinerja perawat secara menyeluruh dengan mempertimbangkan hasil kerja, kedisiplinan, serta keterlibatan dalam pengembangan profesional. Aspek yang dievaluasi mencakup:

- a. Keterampilan klinis, yaitu kemampuan memberikan asuhan keperawatan dan melaksanakan tindakan medis secara efektif dan sesuai standar.
- b. Kehadiran dan partisipasi, yaitu tingkat kehadiran di tempat kerja serta keikutsertaan dalam kegiatan pelatihan atau pendidikan berkelanjutan.
- c. Kepemimpinan dan inisiatif, yaitu kemampuan memimpin, mengambil keputusan, serta menunjukkan prakarsa dalam menghadapi berbagai situasi kerja.

Instrumen ini menggunakan skala penilaian 1–5, di mana skor yang lebih tinggi mencerminkan tingkat kinerja yang semakin baik.

2.1.2. Kompetensi

2.1.2.1. Pengertian Kompetensi

Menurut Wibowo (2017), kompetensi merupakan tingkat kemampuan yang dimiliki individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Sementara itu, (Rahadi, *et al*, 2021) mendefinisikan kompetensi sebagai kapasitas seseorang untuk memanfaatkan dan mengintegrasikan berbagai sumber daya kognitif guna menghadapi dan menyelesaikan situasi atau permasalahan tertentu secara efektif.

Ilmi (2018) menjelaskan bahwa kompetensi adalah seperangkat kemampuan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki seseorang dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara profesional, efektif, dan efisien. Sejalan dengan itu, Wahono (2019) menyatakan bahwa kompetensi mencerminkan kemampuan pegawai dalam menampilkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan tuntutan jabatan, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Dalam konteks sumber daya manusia, Sudiarti (2020) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik individu yang secara langsung mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menghasilkan kinerja yang optimal dan mencapai tujuan organisasi. Senada dengan pendapat tersebut, Sulistyowati (2021) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia

adalah kemampuan individu maupun organisasi untuk menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya secara efektif dan efisien demi mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2.2. Jenis - Jenis Kompetensi

Menurut Wibowo (2017) lima Jenis kompetensi yang terdiri dari:

1. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan Task achievement ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan dan keahlian teknis.
2. *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan Relationship meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.
3. *Personal attribute* merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berfikir, merasa, belajar dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis dan berpikir konseptual.
4. *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang.

Kopetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan dan mengembangkan orang lain.

5. *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan *leadership* meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun focus dan maksud, dasar-dasar dan nilai-nilai.

2.1.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Wibowo (2017), kompetensi seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi dan menentukan tingkat kemampuan individu dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya.

Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Keyakinan dan Nilai-Nilai (*Beliefs and Values*)

Keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain dapat memengaruhi perilaku dan cara bertindak dalam pekerjaan. Individu yang memiliki pola pikir positif, percaya diri, serta berorientasi pada inovasi cenderung lebih terdorong untuk mencari solusi baru dan meningkatkan kualitas pekerjaannya. Sebaliknya, keyakinan yang negatif dapat menghambat kreativitas dan perkembangan kompetensi.

2. Keterampilan (*Skills*)

Keterampilan merupakan salah satu komponen utama pembentuk kompetensi. Berbagai kemampuan, seperti berbicara di depan umum,

berkomunikasi secara efektif, dan menulis, dapat dikembangkan melalui proses pembelajaran, latihan, dan umpan balik yang berkelanjutan. Peningkatan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan akan memperkuat kompetensi individu sekaligus memberikan kontribusi positif terhadap budaya organisasi.

3. Pengalaman (*Experience*)

Pengalaman kerja memberikan kesempatan bagi individu untuk mengembangkan kemampuan dalam mengelola orang, berkomunikasi dengan kelompok, memecahkan masalah, dan menghadapi berbagai situasi organisasi. Semakin luas pengalaman yang dimiliki, semakin besar peluang seseorang untuk memahami dinamika organisasi dan meningkatkan kompetensi profesionalnya.

4. Karakteristik Kepribadian (*Personality Characteristics*)

Sifat dan karakter individu juga berpengaruh terhadap pembentukan kompetensi. Meskipun beberapa aspek kepribadian relatif stabil, karakter seseorang dapat berkembang seiring waktu melalui proses interaksi dengan lingkungan. Kepribadian yang positif mendukung kemampuan dalam menyelesaikan konflik, membangun hubungan interpersonal, bekerja sama dalam tim, dan memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain.

5. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi merupakan faktor yang bersifat dinamis dan dapat ditingkatkan melalui berbagai bentuk dukungan organisasi. Pemberian penghargaan, pengakuan atas prestasi, perhatian dari pimpinan, serta

lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan semangat kerja dan mendorong individu untuk mengembangkan kompetensinya secara optimal.

6. Aspek Emosional (*Emotional Issues*)

Kondisi emosional juga memengaruhi tingkat penguasaan kompetensi seseorang. Hambatan seperti rasa takut melakukan kesalahan, malu, merasa tidak diterima, atau kurang percaya diri dapat mengurangi motivasi, inisiatif, dan keberanian dalam mengambil tindakan, sehingga menghambat pengembangan kompetensi.

7. Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*)

Kompetensi sangat dipengaruhi oleh kapasitas intelektual individu, terutama kemampuan berpikir analitis dan konseptual dalam memahami serta menyelesaikan masalah. Kemampuan kognitif yang baik, didukung oleh pengalaman dan pembelajaran, akan membantu seseorang mengembangkan kompetensi yang lebih tinggi dan menghasilkan kinerja yang lebih efektif.

2.1.2.4. Pengukuran Kompetensi Kerja Perawat

Kuesioner penilaian kompetensi perawat banyak digunakan dalam sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kemampuan dan profesionalisme tenaga keperawatan (Asmaningrum et al., 2023). Salah satu instrumen yang sering digunakan adalah *The Nursing Competency Assessment (NCA)* Model, yang dirancang untuk mengevaluasi kompetensi perawat secara komprehensif melalui beberapa dimensi utama, yaitu:

1. Pengetahuan Klinis (*Clinical Knowledge*)

Dimensi ini menilai tingkat pemahaman perawat mengenai konsep-konsep klinis, termasuk patofisiologi penyakit, prosedur medis, serta prinsip-prinsip asuhan dan perawatan pasien.

2. Keterampilan Klinis (*Clinical Skills*)

Aspek ini mengevaluasi kemampuan perawat dalam melaksanakan berbagai tindakan keperawatan sesuai standar praktik, seperti pemberian obat, perawatan luka, tindakan pascaoperasi, dan prosedur klinis lainnya secara tepat dan aman.

3. Keterampilan Interpersonal (*Interpersonal Skills*)

Penilaian pada dimensi ini berfokus pada kemampuan perawat dalam menjalin komunikasi yang efektif dan membangun hubungan kerja yang baik dengan pasien, keluarga pasien, serta sesama anggota tim kesehatan.

4. Manajemen Perawatan (*Care Management*)

Dimensi ini mengukur kemampuan perawat dalam merencanakan, mengoordinasikan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan keperawatan guna memastikan kebutuhan pasien terpenuhi secara optimal.

5. Etika Profesional (*Professional Ethics*)

Aspek ini menilai sejauh mana perawat menerapkan nilai-nilai profesional dan mematuhi kode etik keperawatan dalam menjalankan tugas, termasuk tanggung jawab, integritas, serta sikap profesional terhadap pasien dan lingkungan kerja.

Instrumen *The Nursing Competency Assessment* (NCA) Model umumnya menggunakan skala Likert 1–5, di mana skor 1 menunjukkan tingkat kompetensi yang sangat rendah (sangat tidak kompeten) dan skor 5 menunjukkan tingkat kompetensi yang sangat tinggi (sangat kompeten).

2.1.3. Motivasi Kerja

2.1.3.1. Pengertian

Motivasi berasal dari bahasa Latin, *Movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Malayu S P Hasibuan, 2017). Motivasi dengan prestasi kerja merupakan satu hubungan yang kompleks, motivasi kerja berkaitan dengan kepuasan para karyawan. Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh para manajer adalah memotivasi karyawannya demi meningkatkan prestasi dan produktivitas kerja (Wijono, 2018).

Motivasi adalah proses yang menggerakkan atau mendorong seseorang melakukan suatu perbuatan mencapai untuk mencapai tujuan yang diharapkan yang menunjukkan bagaimana cara memberikan dorongan terhadap gairah kerja bawahan, supaya mau bekerja keras dengan memberikan semua ketrampilan dan kemauannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Margahana & Saputra, 2019).

2.1.3.2. Teori Motivasi

Teori motivasi dibagi menjadi dua dorongan (Farida Alliah, Zalianty, & Hardianti., 2024) sebagai berikut:

1. Motivasi Sebagai Dorongan Internal

Beberapa model atau teori tentang motivasi yang searah dengan pandangan bahwa motivasi sebagai dorongan dari dalam (Sudaryono, 2017) yaitu:

a. Teori motivasi kebutuhan dari Abraham Maslow

Manusia dimotivasi untuk memuaskan kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan.

b. Teori X dan Y

Manusia pada dasarnya terdiri dari dua jenis yaitu jenis manusia yang termasuk jenis X dan Y. Orang dengan tipe X ini tidak menyukai kerja dan selalu ingin menghindari pekerjaan dan tanggung jawab apabila mungkin. Tidak menyukai kerja, mereka harus dipaksa, diawasi atau diancam dengan hukuman agar berprestasi atau mencapai tujuan. Tidak punya inisiatif, senang diarahkan. Bila dikaitkan dengan teori kebutuhan, dikatakan bahwa tipe manusia X, termasuk memiliki hierarki kebutuhan tingkat rendah. Orang dengan tipe Y menunjukkan sifat yang senang bekerja, mempunyai inisiatif dan tidak senang diarahkan karena mereka memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan. Tipe manusia Y memiliki kebutuhan tingkat tinggi.

c. *Three needs theory*

Teori ini dikemukakan oleh David McClelland yang mengatakan bahwa ada tiga kebutuhan manusia yaitu:

- 1) Kebutuhan berprestasi (*Need for achievement*) yaitu keinginan untuk melakukan sesuatu lebih baik dibandingkan sebelumnya
- 2) Kebutuhan untuk berkuasa (*Need for power*) yaitu kebutuhan untuk lebih kuat, lebih berpengaruh terhadap orang lain.
- 3) Kebutuhan afiliasi (*Need for affiliation*) yaitu kebutuhan untuk disukai dan mengembangkan atau memelihara persahabatan dengan orang lain.

d. Teori Dua Faktor (*Motivation-Hygiene-Theory*)

Suatu pekerjaan berhubungan dengan dua aspek, yaitu pekerjaan itu sendiri contohnya mengajar, mengkoordinasi suatu kegiatan dan lain-lain yang disebut *job content* dan aspek yang berkaitan dengan pekerjaan contohnya gaji, kebijaksanaan perusahaan, rekan kerja dan lingkungan kerja yang disebut *job context*.

2. Motivasi Sebagai Dorongan Eksternal

Menurut Sudaryono (2017), motivasi tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan internal individu, tetapi juga oleh proses pembelajaran dan pengalaman yang diperoleh dalam lingkungan kerja. Beberapa teori motivasi yang menjelaskan hal tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Teori harapan menjelaskan bahwa kecenderungan seseorang untuk bertindak atau berusaha mencapai suatu tujuan dipengaruhi oleh

keyakinannya bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik, kinerja tersebut akan memperoleh penghargaan, dan penghargaan yang diterima memiliki nilai atau manfaat bagi dirinya. Dengan demikian, motivasi dipengaruhi oleh hubungan antara usaha dan kinerja, keterkaitan antara kinerja dan imbalan, serta kesesuaian imbalan dengan tujuan atau kebutuhan pribadi individu.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini menyatakan bahwa individu akan membandingkan kontribusi yang diberikan dan hasil yang diperoleh dari pekerjaannya dengan kontribusi dan hasil yang diterima oleh orang lain. Apabila muncul persepsi adanya ketidakadilan, individu cenderung memberikan respons atau melakukan penyesuaian untuk mengembalikan rasa keadilan tersebut.

c. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

Menurut teori ini, perilaku kerja seseorang dipengaruhi oleh konsekuensi yang diterimanya. Pemberian penghargaan atau imbalan atas perilaku yang diinginkan akan memperkuat kecenderungan individu untuk mengulangi perilaku tersebut, sehingga sistem penghargaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi kerja.

d. Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Teori penetapan tujuan menekankan bahwa sasaran yang jelas, spesifik, dan memiliki tingkat kesulitan yang menantang mampu mendorong individu mencapai kinerja yang lebih tinggi. Motivasi

akan meningkat apabila tujuan yang ditetapkan dipahami, diterima, dan dianggap realistis oleh pelaksana, sehingga individu terdorong untuk berupaya mencapainya secara optimal.

Teori hirarki kebutuhan menurut Abraham Maslow (*Maslow's Hierarchy of Needs*) mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku atau bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya bila kebutuhan pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Abraham Maslow adalah seorang pakar psikologi yang menyatakan bahwa dalam setiap orang terdapat lima jenjang kebutuhan pokok (Syafuruddin *et al.*, 2023), yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologi (*Physiological needs*) adalah yang terkait dengan kebutuhan primer untuk mempertahankan hidup, seperti sandang, pangan dan papan.
2. Kebutuhan akan Rasa Aman (*Safety needs*) adalah kebutuhan seseorang yang difokuskan dalam hal-hal seperti keamanan jiwa dan harta dari bahaya atau ancaman, perlakuan yang adil, serta pensiun dan jaminan hari tua.
3. Kebutuhan Sosial (*Love/Belonging needs*) adalah kebutuhan seseorang yang meliputi kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dan kebutuhan untuk ikut terlibat dalam kegiatan kelompok.
4. Kebutuhan Penghargaan (*Esteem needs*) adalah kebutuhan seseorang yang menitikberatkan pada hal-hal seperti gengsi, reputasi dan status. Manifestasinya dalam bentuk kepemilikan atas harta benda mewah

(mobil mewah, rumah seperti istana) serta penguasaan atas segala hal yang mencerminkan status.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self-actualization Needs*) adalah kebutuhan seseorang untuk dikenal sebagai pribadi yang berguna bagi masyarakat, baik melalui karya dan prestasi yang diraih atau melalui harta dan ilmu yang diamalkan.

Menurut Aribowo *et al.*, (2024), motivasi kerja merupakan faktor yang dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan. Tingkat motivasi seseorang dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan dorongan individu dalam melaksanakan pekerjaannya, yaitu sebagai berikut:

1. Balas Jasa (Kompensasi)

Balas jasa merupakan segala bentuk penghargaan yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kontribusi dan pekerjaan yang telah dilakukan. Kompensasi tersebut dapat berupa uang, barang, maupun fasilitas atau jasa lainnya yang diberikan oleh organisasi sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan.

2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja mengacu pada keadaan lingkungan tempat karyawan menjalankan tugasnya. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif akan mendukung pelaksanaan pekerjaan secara optimal serta meningkatkan semangat dan produktivitas kerja.

3. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah berbagai sarana dan prasarana yang disediakan organisasi untuk menunjang pelaksanaan tugas karyawan. Ketersediaan

fasilitas yang memadai, baik yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pekerjaan, dapat memperlancar aktivitas kerja dan meningkatkan motivasi dalam menyelesaikan tugas.

4. Prestasi Kerja

Prestasi kerja mencerminkan hasil yang berhasil dicapai oleh individu dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan target atau tujuan yang telah ditetapkan. Tolak ukur prestasi dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya, karena dipengaruhi oleh kemampuan, harapan, dan karakteristik masing-masing, namun secara umum pencapaian yang baik dapat menjadi sumber motivasi untuk terus meningkatkan kinerja.

2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Perawat

Menurut Asmaningrum et al., (2023) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja perawat terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal sebagai berikut:

1. Faktor eksternal

- a. Beban kerja: Beban kerja yang berat, baik karena jumlah pasien, kurangnya tenaga, atau tugas tambahan, dapat menurunkan motivasi dan kinerja.
- b. Kompensasi dan lingkungan kerja: Gaji yang memadai, kondisi kerja yang aman dan nyaman, serta dukungan fasilitas kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi motivasi.
- c. Kepemimpinan dan supervisi: Kualitas kepemimpinan dan supervisi dari atasan dapat berdampak signifikan pada motivasi perawat.
- d. Pengakuan dan penghargaan: Persepsi rasa hormat dan manfaat yang dirasakan perawat dari institusi juga mempengaruhi motivasi.

2. Faktor internal

- a. Karakteristik individu: Usia, jenis kelamin, status perkawinan, lama bekerja, dan jumlah tanggungan adalah karakteristik demografis yang dapat mempengaruhi motivasi.
- b. Pengalaman kerja: Pengalaman kerja yang dimiliki dapat mempengaruhi motivasi, meskipun dampaknya bervariasi tergantung pada faktor lain.
- c. Tingkat stres: Tingkat stres yang tinggi dapat menjadi faktor yang menurunkan motivasi kerja perawat.
- d. Kompetensi dan kepuasan kerja: Tingkat kompetensi dan kepuasan kerja secara intrinsik juga berkorelasi dengan motivasi.

2.1.3.4. Membangun Motivasi

Teknik memotivasi harus dapat memastikan bahwa lingkungan dimana pegawai bekerja memenuhi sejumlah kebutuhan manusia yang penting. Beberapa cara perlu dilakukan untuk dapat membangun motivasi (I. Lestari *et al.*, 2024), sebagai berikut:

a. Menilai sikap

Penting bagi manajer untuk memahami sikap mereka terhadap bawahannya. Pikiran mereka dipengaruhi oleh pengalaman mereka dan akan membentuk cara bagaimana berperilaku terhadap semua orang yang dijumpai.

b. Menjadi Manajer yang Baik

Manajer yang baik mempunyai karakteristik: mempunyai komitmen bekerja, berkolaborasi dengan bawahan, memercayai orang, loyal pada

teman sekerja, menghindari ‘politik kantor’.

c. Memperbaiki Komunikasi

Komunikasi antara manajer dengan bawahan dilakukan dengan menyediakan informasi secara akurat dan detail. Informasi menyangkut apa yang ingin diberitahukan dan apa yang mau diketahui manajer dengan bawahan.

d. Menciptakan Budaya Tidak Menyalahkan

Setiap manajer dan bawahan yang mempunyai tanggung jawab harus dapat menerima kegagalan. Tetapi untuk memotivasi secara efektif diperlukan ‘budaya tidak menyalahkan’.

e. Memenangkan Kerja Sama

Komponen dasar dari lingkungan motivasional adalah kerja sama, yang harus diberikan manajer pada bawahan dan sebaliknya diharapkan dari mereka.

f. Mendorong Inisiatif

Kemampuan mengambil inisiatif tergantung pada pemberdayaan dan lingkungan yang mengenal kontribusi. Semakin banyak yang diharapkan orang, semakin banyak mereka memberi selama ada dukungan.

2.1.3.5. Pengukuran Motivasi Kerja Perawat

Instrumen pengukuran motivasi kerja perawat merupakan alat evaluasi yang dirancang untuk mengidentifikasi dan mengukur tingkat motivasi yang dimiliki perawat dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab profesionalnya di lingkungan kerja. Penggunaan instrumen ini

berperan penting dalam menilai berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja, seperti tingkat kepuasan terhadap pekerjaan, kondisi dan suasana lingkungan kerja, penghargaan atau pengakuan yang diterima, serta karakteristik dan kebutuhan individu. Berbagai instrumen telah dikembangkan dan digunakan secara luas untuk menilai motivasi kerja perawat, sehingga dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi organisasi dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan keperawatan (Asmaningrum et al., 2023):

1. Skala Motivasi Kerja (*Work Motivation Scale*)

Skala motivasi kerja digunakan untuk menilai dua dimensi utama motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Salah satu instrumen yang banyak digunakan adalah *Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale* (WEIMS), yang dikembangkan berdasarkan teori Self-Determination. Instrumen ini mengukur sejauh mana individu terdorong oleh faktor internal, seperti kepuasan pribadi dan pencapaian diri, maupun faktor eksternal, seperti penghargaan, pengakuan, dan imbalan dari organisasi. Selain itu, *Job Motivation Scale* juga sering digunakan untuk mengevaluasi motivasi kerja tenaga kesehatan melalui aspek-aspek seperti tantangan pekerjaan, pencapaian prestasi, pengakuan, serta kompensasi yang diterima.

2. Kuesioner Motivasi Kerja Perawat yang Bersifat Spesifik

Sejumlah penelitian mengembangkan instrumen yang secara khusus dirancang untuk mengukur motivasi kerja perawat dengan mempertimbangkan karakteristik profesi keperawatan. Kuesioner ini

umumnya mengevaluasi dimensi seperti komitmen profesional, dorongan intrinsik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, serta motivasi ekstrinsik yang berkaitan dengan penghargaan dan insentif. Salah satu contoh yang sering digunakan adalah *Nursing Work Index* (NWI), yang menilai berbagai aspek lingkungan kerja perawat, termasuk tingkat otonomi dalam praktik, kualitas hubungan dengan pasien, dan dukungan yang diberikan oleh pimpinan. Skor yang tinggi pada instrumen ini umumnya mencerminkan tingkat motivasi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan keperawatan.

3. Observasi dan Penilaian Kinerja

Selain menggunakan kuesioner, motivasi kerja perawat juga dapat diukur melalui observasi langsung terhadap perilaku kerja dan penilaian kinerja. Metode ini dilakukan dengan mengamati tingkat inisiatif, partisipasi aktif dalam menjalankan tugas, tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta interaksi dengan pasien dan sesama tenaga kesehatan. Evaluasi yang dilakukan oleh atasan atau rekan sejawat juga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat motivasi individu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.

4. Instrumen Penilaian Diri (*Self-Report Inventory*)

Self-report inventory merupakan metode yang memberikan kesempatan kepada perawat untuk menilai tingkat motivasi mereka sendiri berdasarkan persepsi pribadi. Instrumen ini biasanya memuat pernyataan mengenai keyakinan terhadap kemampuan diri, persepsi terhadap penghargaan yang diterima, serta tingkat keterlibatan dalam

pekerjaan. Contoh instrumen yang sering digunakan adalah *Self-Efficacy Scale*, yang mengukur kepercayaan diri perawat dalam mencapai tujuan atau melaksanakan tugas secara efektif, serta *Work Locus of Control Scale*, yang menilai sejauh mana individu merasa memiliki kendali atas hasil pekerjaannya, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat motivasi kerja.

2.1.4. Kepuasan Kerja

2.1.4.1. Pengertian

Kepuasan kerja merupakan persepsi atau penilaian individu terhadap pekerjaannya yang dapat bersifat positif maupun negatif. Konsep ini menggambarkan sikap umum seseorang terhadap pekerjaan yang dijalannya dan merupakan hasil dari berbagai sikap, perasaan, serta pengalaman yang saling berkaitan dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, kepuasan kerja mencerminkan tingkat penerimaan dan penghargaan individu terhadap berbagai aspek pekerjaannya, termasuk tugas, kondisi kerja, hubungan interpersonal, serta imbalan yang diterima (Ilham, 2024). Kepuasan kerja menggambarkan kondisi emosional seseorang terhadap pekerjaannya, apakah mereka merasakan pengalaman yang menyenangkan atau tidak saat menilai pekerjaan yang dijalani. Artinya, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana pegawai merasakan dan menilai tugas mereka secara emosional. Hal ini tercermin dari sikap positif yang ditunjukkan pegawai terhadap pekerjaannya dan setiap aspek lingkungan kerja yang mereka hadapi (Irawan *et al.*, 2024).

Terdapat bermacam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja. Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan pegawai terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan pegawai, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Silaen *et al.*, 2022). Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap pegawai terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama pegawai meliputi keadaan emosi yang positif atau menyenangkan sebagai hasil dari keberhasilan melaksanakan tugas seseorang dan pengalaman kerja (Irawan *et al.*, 2024).

2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Karakteristik pekerjaan yang dapat memberikan kepuasan kerja adalah pekerjaan yang memberikan arti bagi individu, yang memberikan kewenangan untuk membuat keputusan, kesempatan untuk memecahkan persoalan, pekerjaan yang bervariasi, menantang, memberikan kesempatan belajar, kesempatan untuk maju, membentuk kerja sama tim, saling menghargai dan saling mendukung, menimbulkan penghargaan atau pengakuan, dan memberikan umpan balik bagi kinerja (Soeroso, 2022).

Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi dan berkontribusi terhadap persepsi individu terhadap pekerjaannya. Pengaruh setiap faktor dapat berbeda pada masing-masing pegawai, karena tingkat kepuasan yang dirasakan sangat dipengaruhi oleh karakteristik, kebutuhan, harapan, dan preferensi pribadi. Oleh sebab itu, faktor-faktor yang mampu memberikan kepuasan bagi seorang pegawai belum tentu memberikan dampak yang sama bagi pegawai lainnya (Ningrum *et al.*, 2021) adalah sebagai berikut:

1. Faktor individual, meliputi umum, kesehatan, watak, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, Upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Aribowo *et al.*, 2024), adalah sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
2. Keamanan kerja, Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi pegawai. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan pegawai selama kerja.

3. Gaji, Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan jumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen, Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja pegawai.
5. Pengawasan. Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
9. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar pegawai dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.1.4.3. Pengukuran Kepuasan Kerja Perawat

1. McCloskey/Mueller *Satisfaction Scale* (MMSS)

MMSS dikembangkan oleh McCloskey (1974) skala ini didasarkan pada teori hierarki kebutuhan Maslow dan teori motivasi Burns. Menurut Maslow dan Burns kebutuhan (needs) merupakan keinginan fisiologis dan psikologis yang dapat memotivasi individu, untuk memuaskan kebutuhan tersebut individu berusaha untuk mencapai tujuan. Pengukuran ini menggunakan metode skala likert dimana individu diminta untuk memilih dari poin 1 sampai 5 (1 sangat tidak puas dan 5 sangat puas). Pada awalnya McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS) terdiri dari 31 item, setelah dilakukan penelitian lebih lanjut pengukuran kepuasan kerja ini memiliki 23 item.

2. *Job Satisfaction Survey* (JSS)

JSS dikembangkan oleh Spector (1997) yang didasarkan pada sembilan dimensi dari kepuasan kerja terdapat sembilan faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dengan nama Job Satisfaction Survey (JSS) yaitu;

- a. Gaji: aspek ini mengukur kepuasan karyawan sehubungan dengan gaji yang diterima dan adanya kenaikan gaji.
- b. Promosi: aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi, kesempatan untuk mendapat promosi. Kebijakan promosi harus dilakukan secara adil yaitu setiap karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik memiliki kesempatan yang sama untuk promosi.
- c. Supervisi: aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya.

- d. Tunjangan Tambahan: Dimensi ini menilai tingkat kepuasan individu terhadap berbagai manfaat atau fasilitas tambahan yang diberikan oleh organisasi di luar gaji pokok, seperti tunjangan kesehatan, tunjangan transportasi, atau bentuk kesejahteraan lainnya.
- e. Penghargaan: Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap bentuk apresiasi atau pengakuan yang diberikan organisasi atas prestasi, kontribusi, dan hasil kerja yang telah dicapai.
- f. Prosedur dan Peraturan Kerja: Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pegawai terhadap kebijakan, prosedur operasional, serta peraturan yang diterapkan di lingkungan kerja, termasuk kejelasan, konsistensi, dan keadilan dalam pelaksanaannya.
- g. Rekan Kerja: Aspek ini mengevaluasi kepuasan individu terhadap hubungan interpersonal dengan sesama rekan kerja, seperti adanya kerja sama yang baik, saling mendukung, serta terciptanya suasana kerja yang harmonis dan kondusif.
- h. Jenis Pekerjaan: Dimensi ini mengukur tingkat kepuasan terhadap karakteristik pekerjaan yang dijalankan, termasuk kesesuaian tugas, tingkat tantangan, variasi pekerjaan, serta kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dan potensi diri.
- i. Komunikasi: Aspek ini menilai kepuasan terhadap efektivitas komunikasi yang terjalin di dalam organisasi. Komunikasi yang terbuka dan lancar membantu pegawai memahami tugas, tanggung jawab, kebijakan, serta berbagai informasi penting yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.

2.2. Theoretical Mapping/Riset Pendukung

Tabel 2.1. Theoretical Mapping/Riset Pendukung

No.	Judul dan Penulis	Desain	Sampel dan Teknik Sampling	Variabel	Instrumen	Analisis	Hasil
1.	Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Keperawatan. (Saryadi et al., 2021) Optimal: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol.1, No. 2 Juni 2021	Penelitian ini merupakan jenis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan korelasi	Sampel sebanyak 60 responden teknik sampling menggunakan Proporsional Random Sampling	Variable Independen Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Variable dependen: Kinerja tenaga keperawatan	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar kuisioner	Analisis jalur	kompetensi (Ko), motivasi kerja (Mo) dan kepuasan (Ke) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Nilai R ² sebesar 0,353 berarti keperawatan di RSUD Simo dijelaskan oleh kompetensi (Ko), motivasi dan kepuasan kerja sebesar 35,3%,
2	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan. (Tumanggor et al., 2025) Jurnal Sisthana Vol 10 No. 2 (September 2025).	Metode penelitian ini menggunakan desain cross sectional	Sampel sebanyak 67 responden teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen Kepuasan Kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar kuisioner kinerja	Uji Fisher Exact Test	Terdapat hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat. Peneliti menyarankan agar rumah sakit dapat memberikan kepuasan bagi perawat sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat.
3	Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Sinjai. (Munira et al., 2025) Window of Public Health Journal, Vol. 6 No. 1 (Februari, 2025) : 130 - 141	Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 108 responden teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen Kepuasan Kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar kuisioner kinerja	Uji chi-square	Ada pengaruh Insentif terhadap kinerja perawat (p-value =0,036 >0,05%). Tidak Ada pengaruh promosi terhadap kinerja perawat (p-value=0,179 <0,05%). Ada pengaruh pengawasan terhadap kinerja perawat (pvalue=0,000 >0,05%). Ada pengaruh pekerjaan itu sendiri dengan kinerja

							perawat (p-value= 0,001>0,05%). Ada pengaruh rekan kerja dengan kinerja perawat (p-value= 0,004 >0,05%).
4	The Relationship Between Work Motivation And Nurse Competence With Nurse Performance (Fitriyani et al., 2025) Urecol: LPPM PTMA	Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Sampel sebanyak 31 responden teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen motivasi kerja dan kompetensi Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar kuisioner	Uji korelasi Spearman's rho	Adanya korelasi positif yang kuat dan signifikan antara motivasi kerja $p = 0,001$ ($p < 0,05$) ($r = 0,823$) dan kompetensi perawat $p = 0,001$ ($p < 0,05$) ($r = 0,879$) dengan kinerja perawat.
5	Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Haji Medan (Pakpahan & Syahreza, 2025) The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced Volume 3, Nomor 2, Juni 2025 pp. 908-916	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausal komparatif	Sampel sebanyak 109 responden teknik sampling menggunakan simple random sampling	Variable Independen motivasi kerja dan Lingkungan Kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar kuisioner	Uji regresi linear berganda	Secara parsial, motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Lingkungan kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Selain itu, secara simultan, motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Faktor-faktor seperti kepuasan kerja, pengakuan, hubungan sosial di tempat kerja, fasilitas, serta kondisi fisik menjadi indikator penting dalam memengaruhi motivasi dan lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja.
6	Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle	Metode penelitian kuantitatif dengan	Sampel sebanyak 184 responden teknik sampling menggunakan simple random sampling	Variable Independen kompetensi dan kepuasan kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini lembar kuisioner	Uji regresi linear berganda	Kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat baik secara langsung maupun tidak

	(Aulia et al., 2024) Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 1. Page 296-307	rancangan Cross Sectional Study					langsung dengan faktor yang paling berpengaruh adalah kepuasan perawat melalui motivasi kerja
7	Improving Employee Performance through a Competency Perspective, Non-Physical Work Environment, Job Satisfaction, and Work Motivation Using Fishbone Analysis at the Pati District Health Service. (Latifah et al., 2023) ournal of Finance and Business Digital (JFBD) Vol. 2, No. 3, 2023: 285-306	Metode penelitian deskriptif	Sampel sebanyak 15 responden teknik sampling menggunakan simple random sampling	Variable Independen kompetensi, lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja dan motivasi Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini pedoman wawancara	Analisis dengan pendekatan Fishbone	permasalahan kinerja yaitu penempatan kerja yang tidak sesuai kompetensi yang dimiliki. Perspektif Kompetensi disebabkan kurangnya pelatihan, keterbatasan akses pada pengetahuan dan perkembangan bidang kesehatan.
8	Motivasi Kerja dan Kompetensi Profesional Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Bougenvil dan Seruni Rumah Sakit Umum Daerah Bogor. (Rosyita et al., 2021) <i>Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo Vol.7 No.1 April 2021: 78-89</i>	Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional study	Sampel sebanyak 73 responden teknik sampling menggunakan total sampling	Variable Independen motivasi kerja dan kompetensi Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan chi square	Ada pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja perawat, sedangkan kompetensi profesional tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat karena para perawat selalu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku di RSUD Cibinong.
9	Kompetensi dan motivasi terhadap kinerja perawat rumah sakit: systematic literature review. (Sadiah & Sofiyanti, 2025)	Metode <i>systematic literature review</i>	14 artikel terpilih dari 650 artikel yang ditelusuri dalam rentang tahun 2021–2025	Variable Independen kompetensi dan motivasi kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data <i>Systematic Literature Review</i>	Analisis dengan menggunakan analisis content	Mayoritas studi menemukan kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

	<i>Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business. Volume. 5, No. 3, 2025</i>						perawat, baik secara parsial maupun simultan. Namun, satu penelitian menunjukkan bahwa kompetensi profesional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, karena perawat tetap menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
10	Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat IGD RSUD Jatisampurna (Hasanah et al., 2025) <i>Journal of Innovative and Creativity</i> , 5(2) 2025	Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional study	Sampel sebanyak 35 responden teknik sampling menggunakan saturated sampling	Variable Independen kompetensi, motivasi dan beban kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan regresi berganda	Secra parsial dan simultan kompetensi, motivasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat
11	Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi (Putri et al., 2024) <i>JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies</i> Volume 2 Number 2 2024, pp 80-85 Online ISSN : 3025-2806 Agustus 2024 Hubungan	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study	Sampel sebanyak 131 responden teknik sampling menggunakan saturated sampling	Variable Independen motivasi Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan chi square	Terdapat hubungan motivasi dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi
12	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Majene (Ady & Harfa, 2020) <i>MANDAR: Management Development and Applied</i>	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study	Sampel sebanyak 96 responden teknik sampling menggunakan random sampling	Variable Independen motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan regresi berganda	Secara parsial dan simultan motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja perawat

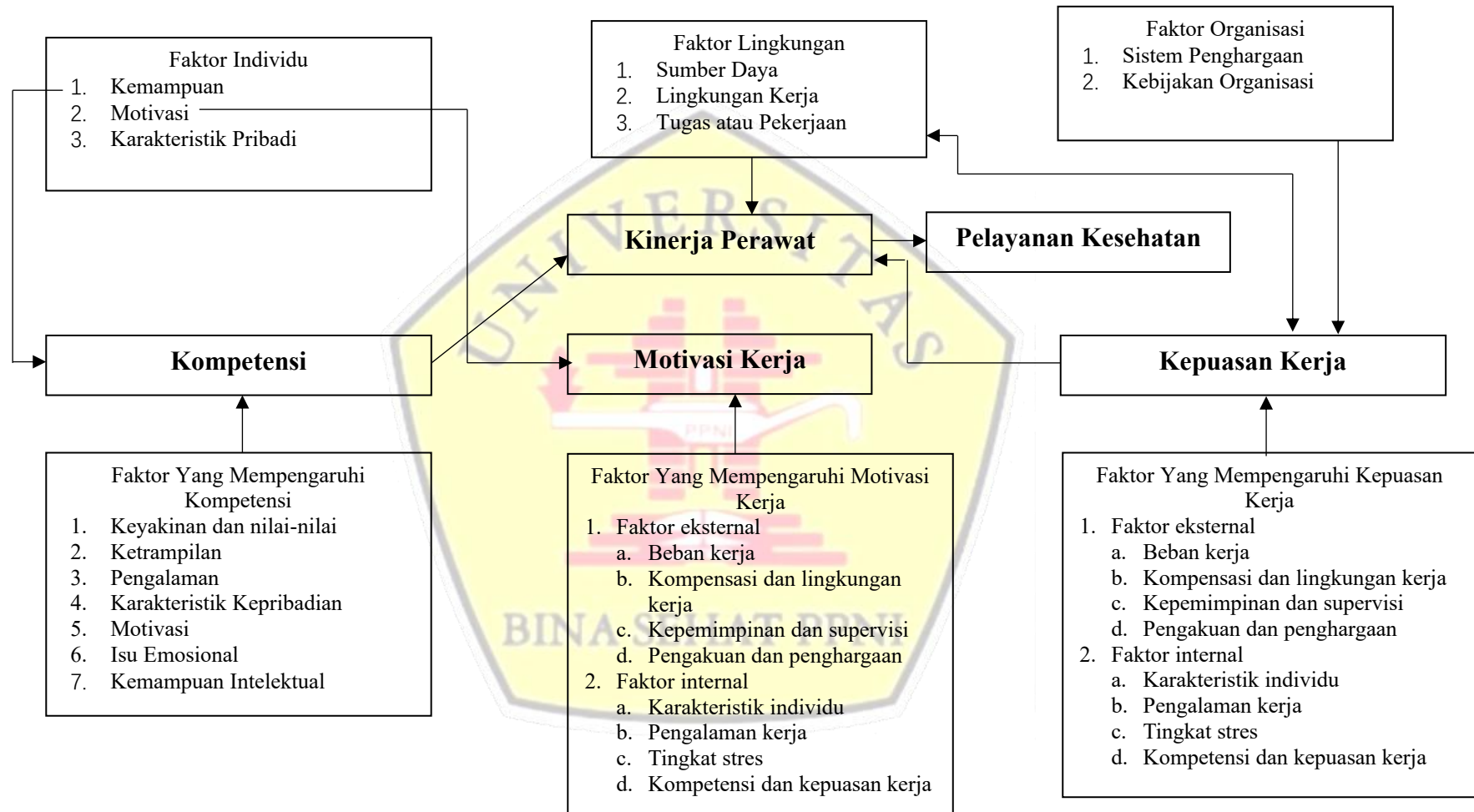
	Research Journal Volume 2 Nomor 2 Edisi Juni 2020						
13	Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan Kerja Pada RS XYZ (Tampubolon & Absah, 2024) Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) Vol 6, No. 4, May 2024: 1602-1609	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study	Sampel sebanyak 74 responden perawat rawat inap teknik sampling menggunakan total sampling	Variable Independen Kompetensi dan Beban Kerja, kepuasan kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan regresi berganda	Secara langsung terdapat pengaruh kompetensi dan beban kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat. Secara tidak langsung terdapat pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja
14	Pengaruh Motivasi , Kompetensi , Dan Lingkungan Kerja Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di Rsgm Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) (Calista, 2023) Innovative: Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 2297-2313	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 52 responden perawat teknik sampling menggunakan nonprobability sampling	Variable Independen Kompetensi dan Beban Kerja, kepuasan kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan regresi	Kompetensi perawat dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat.
15	Analisis Pengaruh Beban Kerja, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS Karya Medika I Cikarang (Bariah et al., 2025) Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSRI). Vol. 9 No 1, Februari 2025	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 63 responden perawat teknik sampling menggunakan total sampling	Variable Independen Beban Kerja, Kompetensi dan Motivasi Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan regresi	Secara parsial tidak ada hubungan beban kerja terhadap kinerja perawat. Sedangkan kompensasi dan motivasi terhadap kinerja perawat. Secara simultan ada hubungan antara beban kerja, kompetensi, dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat.

16	Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Putera Bahagia Cirebon (Novitasari, 2020) Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. Volume 19, Nomor 1, Februari 2019, (Halaman 179-182)	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 102 responden perawat teknik sampling menggunakan total sampling	Variable Independen Motivasi dan Kepuasan Kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan regresi	Secara parsial dan simultan ada hubungan motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.
17	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Porotuo et al., 2021) Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi. Vol.8 No.2 Mei-Agustus 2021	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 80 responden perawat teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen Motivasi dan sikap Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)	Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Perawat dan Sikap Profesi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Perawat di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado melalui Kepuasan Kerja.
18	Mediasi kepuasan kerja: motivasi dan employee engagement terhadap kinerja perawat (Hardianto et al., 2021) Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 3 Edisi November Tahun 2021	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 65 responden perawat teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen Motivasi dan keterikatan Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)	Motivasi dan Employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi dan employee engagement terhadap kinerja perawat.

19	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit X Denpasar. (Sintari & Subhaktiyasa, 2024)	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Sampel sebanyak 61 responden perawat teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen kepuasan kerja dan motivasi kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan chi square	Terdapat pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit X Denpasar
20	Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat (Heldawati et al., 2022) Jurnal Keperawatan Volume 14 Nomor S3, September 2022	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Sampel sebanyak 78 responden perawat teknik sampling menggunakan purposive sampling	Variable Independen kepuasan kerja dan motivasi kerja Variable dependen: Kinerja perawat	Alat pengumpulan data atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner	Analisis dengan menggunakan chi square	Terdapat pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat



2.3. Kerangka Teori



Gambar 2.1. Kerangka Teori