

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No.44 Tahun 2009).

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Berdasarkan UU RI No.44 Tahun 2009 menyatakan bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan kesehatan perorangan secara paripurna. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan

kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **2.1.3 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut UU RI No.44 Tahun 2009 Pasal 19, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Sedangkan berdasarkan pengelolaannya rumah sakit dapat dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat.

Rumah sakit umum yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada suatu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan, umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Rumah sakit publik yaitu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah dan badan hukum yang bersifat nirlaba yaitu Badan Layanan Umum (BLU). Dalam hal ini yang dimaksud dengan BLU merupakan suatu instansi dilingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Rumah sakit privat yaitu rumah sakit yang dikelola oleh Badan Hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.

Menurut UU RI No.44 Tahun 2009 Pasal 24 menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit.

Klasifikasi rumah sakit umum terdiri atas rumah sakit umum kelas A, rumah sakit umum kelas B, rumah sakit umum kelas C, rumah sakit kelas D. Sedangkan rumah sakit khusus terdiri dari rumah sakit kelas A, rumah sakit kelas B dan rumah sakit kelas C.

Selanjutnya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit mengatur secara detail berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, sarana prasarana dan administrasi manajemen.

## **2.2 Rumah Sakit Khusus**

### **2.2.1 Definisi Rumah Sakit Khusus**

Berdasarkan UU RI No.44 Tahun 2009 Pasal 19 ayat 3 dijelaskan bahwa rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Rumah Sakit Khusus Kelas A adalah rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspecialis sesuai kekhususan yang lengkap. Rumah Sakit Khusus Kelas B adalah rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik

spesialis dan pelayanan medik subspecialis sesuai kekhususan yang terbatas. Rumah Sakit Khusus Kelas C adalah rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspecialis sesuai kekhususan yang minimal.

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, yaitu pasal 59 ayat 1 dijelaskan bahwa rumah sakit khusus meliputi rumah sakit khusus:

- a. Ibu dan anak
- b. Mata
- c. Otak
- d. Gigi dan mulut
- e. Kanker
- f. Jantung dan pembuluh darah
- g. Jiwa
- h. Infeksi
- i. Paru
- j. Telinga-hidung-tenggorokan (THT)
- k. Bedah
- l. Ketergantungan obat, dan
- m. Ginjal

Rumah sakit khusus harus mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit meliputi :

- a. Pelayanan : pelayanan medik, pelayanan kefarmasian, pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang klinik, dan pelayanan penunjang nonklinik
- b. Sumber daya manusia : tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain dan tenaga non kesehatan
- c. Peralatan yang memenuhi standar dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa indikator pelayanan di Rumah Sakit Jiwa ialah :
  1. BOR (*Bed Occupancy Rate*)
  2. ALOS (*Average Length of Stay*)
  3. BTO (*Bed Turn Over*)
  4. TOI (*Turn Over Interval*)

### **2.2.2 Rumah Sakit Jiwa**

Rumah Sakit Jiwa adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan jiwa masyarakat meliputi usaha-usaha pencegahan, pengobatan dan pemulihan serta rehabilitasi. Rumah Sakit Jiwa adalah suatu wadah kegiatan yang berfungsi sebagai tempat penderita dapat hidup, bekerja, berekreasi secara wajar sehingga dapat dikatakan RSJ mempunyai struktur sosial dan cara hidup terapeutik (Direktorat Kesehatan Jiwa, 1982).

## **2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

### **2.3.1 Definisi MSDM**

Menurut *Dessler* (2004) adalah Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah konsep dan teknik yang dibutuhkan untuk menangani aspek persoalan atau sumber daya manusia dari sebuah posisi manajerial, seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pemberian imbalan, penilaian dan semua kegiatan lain yang sela ini dikenal.

### **2.3.2 Ketenagakerjaan**

Berdasarkan UU RI No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Pegawai dibedakan menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Honorer, Pegawai Kontrak dan Pegawai Tidak Tetap (PTT). Sedangkan, Berdasarkan UU RI No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai ASN dibedakan menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K). Di Rumah Sakit Jiwa Menur sendiri memiliki dua macam pegawai, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Berdasarkan UU RI No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah Pegawai Aparatur Sipil

Negara (ASN) yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk secara nasional. Pegawai Negeri Sipil (PNS) berhak memperoleh:

- a. Gaji, tunjangan, dan fasilitas
- b. Cuti
- c. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua
- d. Perlindungan
- e. Pengembangan kompetensi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pegawai Badan Layanan Umum Daerah Non PNS, Pegawai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)/Pegawai Tidak Tetap dengan Perjanjian Kerja (PTT-PK.) adalah setiap pegawai bukan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diangkat oleh pimpinan BLUD untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas yang bersifat teknis profesional dan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan BLUD.

Status kepegawaian pegawai BLUD non PNS terdiri dari pegawai BLUD Non PNS Kontrak dan pegawai BLUD non PNS tetap. Pegawai non PNS berstatus kontrak merupakan pegawai BLUD non PNS yang dikontrak selama 1 (satu) tahun dan dapat diperbarui apabila pegawai tersebut dibutuhkan dan memenuhi syarat yang ditentukan BLUD. Pegawai BLUD non PNS kontrak dapat diangkat menjadi pegawai BLUD non PNS tetap apabila memenuhi persyaratan :

- a. Mempunyai penilaian kinerja yang baik
- b. Lulus seleksi oleh tim seleksi pegawai BLUD non PNS
- c. Formasi memungkinkan
- d. Telah memperbaharui kontrak kerja 5 (tahun) berturut-turut

Pegawai BLUD Non PNS yang berstatus tetap tidak dapat diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) kecuali melalui seleksi penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kriteria penilaian pengangkatan pegawai BLUD non PNS tetap, diatur dengan keputusan pemimpin BLUD. Hal ini dapat dilihat berdasarkan SK Direktur rumah sakit yang menjalankan BLUD secara penuh, bahwa pegawai BLUD telah diangkat sesuai perjanjian kerja yang berlaku.

### **2.3.3 Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut UU RI No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Perencanaan Tenaga Kerja adalah proses penyusunan rencana ketenagakerjaan secara sistematis yang dijadikan dasar dan acuan dalam penyusunan kebijakan, strategi dan pelaksanaan program pembangunan ketenagakerjaan yang berkesinambungan.

Dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan pelaksanaan program pembangunan ketenagakerjaan yang berkesinambungan, pemerintah harus berpedoman pada perencanaan tenaga kerja seperti yang telah dijelaskan. Perencanaan kerja disusun atas dasar informasi ketenagakerjaan yang antara lain meliputi:

1. Penduduk dan tenaga kerja;
2. Kesempatan kerja;
3. Pelatihan kerja termasuk kompetensi kerja;
4. Produktivitas tenaga kerja;
5. Hubungan industrial;
6. Kondisi lingkungan kerja;
7. Pengupahan dan kesejahteraan tenaga kerja; dan
8. Jaminan sosial tenaga kerja.

#### **2.3.4 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Kasmir (2016) fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari beberapa fungsi, diantaranya yaitu:

1. Analisis Jabatan (*Job Analysis*)

Analisis jabatan adalah proses menganalisis kebutuhan suatu pekerjaan dengan cara mengumpulkan dan mengevaluasi informasi tentang uraian pekerjaan, persyaratan suatu pekerjaan dan standar pencapaiannya.

2. Perencanaan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Planning*)

Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses untuk memperkirakan dan menyediakan kebutuhan sumber daya manusia, baik secara kuantitas maupun secara kualitas sekarang dan dimasa yang akan datang. Perencanaan diakibatkan adanya oleh berbagai sebab dan untuk mengantisipasi kekurangan dan kelebihan pegawai.

### 3. Penarikan Pegawai (*Recruitment*)

Penarikan pegawai adalah kegiatan untuk menarik sejumlah pelamar agar tertarik dan melamar ke perusahaan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan.

### 4. Seleksi (*Selection*)

Seleksi merupakan proses untuk memilih calon pegawai yang sesuai dengan persyaratan atau standar yang telah ditetapkan.

### 5. Pelatihan dan Pengembangan (*Training and Development*)

Pelatihan merupakan proses untuk membentuk dan membekali pegawai dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. Sedangkan pengembangan adalah proses untuk menyegarkan, mengembangkan dan meningkatkan kemampuan, keterampilan, bakat, minat dan perilaku pegawai.

### 6. Evaluasi Kinerja (*Performance Evaluation*)

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai keseluruhan kinerja pegawai dalam jangka waktu atau periode tertentu.

### 7. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada pegawainya, baik yang bersifat keuangan maupun non keuangan.

#### 8. Jenjang Karier (*Career Path*)

Jenjang karier adalah tingkatan jabatan atau kepangkatan yang ada di suatu perusahaan.

#### 9. Keselamatan dan Kesehatan (*Safety and Health*)

Keselamatan kerja merupakan aktivitas perlindungan pegawai secara menyeluruh. Sedangkan kesehatan kerja adalah upaya untuk menjaga agar pegawai tetap sehat selama bekerja.

#### 10. Hubungan Industrial (*Industrial Relation*)

Hubungan industrial adalah hubungan kerja antara pemilik, manajemen, pegawai dan pemerintah yang diikat dalam suatu perjanjian kerja dalam suatu waktu dan wilayah tertentu.

#### 11. Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Pemutusan hubungan kerja adalah putusnya perikatan atau perjanjian antara perusahaan dengan pegawai/pekerja secara resmi sejak dikeluarkan surat pemberhentian kerja yang berakibat putusnya hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 2.4 Kepuasan Kerja

### 2.4.1 Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Hasibunan (2007), kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Sedangkan menurut *Robbins* (2003), kepuasan kerja sebagai sikap umum individu pada pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya ganjaran yang seharusnya diterima.

Menurut Handoko (2000) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Mangkunegara (2005) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turn over*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Kepuasan kerja berhubungan dengan *turnover* mengandung arti bahwa kepuasan kerja yang tinggi selalu dihubungkan dengan *turnover* yang rendah, dan sebaliknya jika karyawan banyak yang merasa tidak puas maka *turnover* karyawan tinggi.

#### **2.4.2 Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja**

Banyak hal atau faktor yang dapat berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai. Dalam hal ini menurut menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor tersebut diantaranya sebagai berikut :

## 1. Faktor Individu atau Karakteristik Individual

Menurut Mangkunegara (2011) terdapat beberapa karakteristik individu yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Adapun karakteristik individu yang dimaksud sebagai berikut:

### a. Umur

Umur seseorang yang bekerja ternyata berkaitan dengan kepuasan kerja. pegawai atau pegawai yang masih muda, tuntutan kepuasannya masih sangat tinggi, sedangkan pegawai yang sudah berusia memiliki kepuasan kerjanya relatif rendah.

Bagi pegawai profesional, umur meningkat maka kepuasan kerja juga meningkat. Sedangkan bagi pegawai non profesional, kepuasan merosot selama usia setengah baya dan kemudian naik lagi dalam tahun-tahun selanjutnya.

Pada dimensi umur responden kali ini peneliti menganut dalam peraturan Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang terdiri Sembilan (9) kategori diantaranya: masa balita (0-5 tahun), masa kanak-kanak (5-11 tahun), masa remaja awal (12-16 tahun), masa remaja akhir (17-25 tahun), masa dewasa awal (26-35 tahun), masa dewasa akhir (36-45 tahun), masa lansia awal (46-55 tahun), masa lansia akhir (56-65 tahun) serta masa manula ( $\geq 65$  tahun).

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin seseorang berkaitan dengan kepuasan kerja. Dalam hal ini jenis kelamin perempuan dan laki-laki sangatlah berbeda tingkat kepuasan yang diinginkan setiap individu.

c. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu karakteristik demografis yang penting dipertimbangkan karena dapat mempengaruhi persepsi seseorang tentang sesuatu yang di dalam lingkungannya.

Dalam hal ini pegawai yang mempunyai pendidikan lebih tinggi juga memiliki kemampuan kerja yang tinggi, dan hal ini berdampak pada kepuasan kerja.

d. Masa Kerja

Apabila masa kerja tinggi maka kepuasan akan tinggi dan sebaliknya apabila masa kerja rendah kepuasan kerja akan rendah pula. Hal ini berarti keduanya berkaitan secara positif. Dalam hal ini pegawai yang sudah lama bekerja memiliki kecenderungan lebih puas dibandingkan dengan pegawai yang belum bekerja lama.

e. Status Kepegawaian

Pada status kepegawaian merupakan hal mendasar yang mempengaruhi tingkat kepuasan setiap pegawai. Apabila status pegawai tersebut merupakan tenaga kerja pegawai negeri maka

secara hakikatnya semua yang mengenai pegawai negeri sudah diatur oleh pemerintah, tetapi berbeda dengan tenaga kontrak.

Jika tenaga kontrak semua diatur oleh pemilik organisasi tempat dia bekerja. Dalam hal ini dari segi status kepegawaian pun tidak bisa disamakan antara kenaikan upah serang pegawai negeri dengan pegawai kontrak.

Berbagai alasannya diantaranya penghasilan yang menjamin tarif hidup yang layak, pekerjaan yang memungkinkan mereka (pegawai) menunjukkan kemampuan bekerjanya serta status sosial yang relatif tinggi dalam dan luar organisasi.

## 2. Faktor Organisasi

Terdapat beberapa faktor organisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sunyoto (2015) yaitu:

### a. Pekerjaan

Faktor pekerjaan yang dimaksud diantaranya hubungan dengan antar manajer pegawai, hubungan dengan sesama rekan kerja faktor fisik dan Kondisi kerja-Keselamatan dan keamanan kerja, hubungan sosial diantara pegawai, dan sugesti dari teman kerja.

### b. Gaji

Gaji dalam hal ini juga sesuatu hal yang sangat dilirik oleh pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan dari pegawai atau pegawai tersebut. Dalam hal ini jika gaji dan tunjangan yang telah

diterima maka kepuasan dari pegawai tersebut juga baik sedangkan jika pegawai tidak puas dengan gaji dan tunjangan yang telah diberikan oleh organisasi maka bisa mengakibatkan juga kepuasan kerja yang rendah.

c. Pengawasan

Dalam hal ini pengawasan juga berpengaruh dalam faktor organisasi. Kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dan hubungan yang lebih baik dari pimpinan dan bawahan sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang terpenting dari organisasi dan pengawasan terhadap peraturan yang ada serta harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai tanpa terkecuali.

d. Promosi Jabatan

Promosi Jabatan termasuk kedalam faktor organisasi dikarenakan promosi yang dimaksud mengenai kesempatan pegawai atau pegawai yang diberikan untuk maju dalam berkarir serta organisasi memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan keahlian khusus. Dalam hal ini orang atau pegawai beranggapan bahwa jika seseorang atau pegawai tersebut bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi, pegawai tersebut akan merasa puas daripada yang berkedudukan lebih rendah.

### 2.4.3 Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Wiku (2005), pengukuran kepuasan kerja ternyata sangat bervariasi, baik dari segi analisa statistik maupun dari segi pengumpulan datanya. Informasi yang didapat dari kepuasan kerja ini biasanya melalui tanya jawab secara perorangan dengan angket maupun dengan pertemuan kelompok kerja. Terdapat tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu:

1. *Rating Scale* dan Kuesioner

Dengan metode ini, orang menjawab pertanyaan dari kuesioner yang menggunakan *rating scales* sehingga mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaannya mereka.

2. *Critical Incidents*

Individu dijelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang dirasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkap tema yang mendasari. Sebagai contoh, apabila banyak pekerjaannya yang menyebutkan situasi pekerjaan dimana mereka mendapatkan perlakuan kurang baik oleh supervisor atau sebaliknya.

3. *Action Tendency Scale* (Kecenderungan Bertindak)

Teknik ini mencoba menanyakan seseorang mengenai kecenderungan untuk melakukan sesuatu yang dirasakan dalam hubungannya dengan pekerjaan. Jadi teknik ini tidak menanyakan apa yang dirasakan, tetapi apa yang akan dilakukan pegawai atau pegawai

tersebut. Hal ini didasari pada asumsi bahwa apa yang dilakukan seseorang sangat dipengaruhi oleh perasannya.

#### 4. *Interviews*

Dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja dapat diketahui sikap mereka secara langsung dan dapat dikembangkan lebih dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur. Dari segi wawancara membutuhkan biaya yang jauh lebih besar dibandingkan dengan teknik yang lainnya.

## 2.5 **Kinerja**

### 2.5.1 **Definisi Kinerja**

Menurut Moheriono (2012) mengemukakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan atau target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Sedangkan menurut Simanjuntak (2011) menjelaskan yang dimaksud dengan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Kinerja kontekstual adalah perilaku kerja yang memberikan kontribusi bagi bisnis inti organisasi, baik dengan cara menerapkan proses maupun memberikan jasa sesuai dengan uraian tugas (*job description*); serta mempengaruhi efisiensi kerja secara langsung. *Contextual performance* adalah perilaku kerja yang memberikan kontribusi bagi efektivitas organisasi dengan cara-cara yang mempercepat aktivitas tugas dan proses. *Contextual performance* ini bermanfaat pada pencapaian tujuan organisasi

Kinerja pegawai mengacu pada prestasi kerja pegawai diukur berdasarkan standart atau kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pengelolaan untuk mencapai kinerja pegawai yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi stategi organisasi dan atribut individual antara lain kemampuan dan ketrampilan.

### **2.5.2 Faktor-Faktor Kinerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Mangkuprawira (2007) terdiri dari:

## 1. Faktor Intrinsik

Faktor Personal atau individual, yaitu pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu pegawai.

## 2. Faktor Ekstrinsik

- a. Faktor Pemimpin, meliputi aspek mutu manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja pada pegawai.
- b. Faktor Tim, meliputi aspek dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- c. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- d. Faktor Situasional, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

### **2.5.3 Indikator Kinerja**

Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator yang dikemukakan oleh (Tsui et al, 1997 dalam Mas'ud, 2004) antara lain:

### 1. Kuantitas Kerja Pegawai

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

### 2. Kualitas Kerja Pegawai

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin dan dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.

### 3. Efisiensi Pegawai

Efisiensi pegawai adalah kemampuan pegawai untuk memanfaatkan tiap sumber daya dengan baik secara maksimal.

### 4. Usaha Pegawai

Usaha pegawai adalah kesadaran dalam diri pegawai untuk bekerja dengan penuh dedikasi dan berusaha lebih baik lagi.

### 5. Standar Profesional Pegawai

Standar profesional pegawai merupakan ketaatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

#### 6. Kemampuan Pegawai

Kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai terhadap pekerjaan inti, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan akal sehat.

#### 7. Ketepatan Pegawai

Berkaitan dengan ketepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas. Pegawai harus memiliki kreatifitas untuk memberikan ide yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

### **2.6 Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja**

“Kontroversi kepuasan-kinerja” telah muncul sejak lama. Meskipun banyak orang mengasumsikan hubungan yang positif, tidak demikian halnya dengan penelitian saat ini. Kaitan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai juga dikemukakan oleh *Ostroff* (1992) ditunjukkan oleh keadaan perusahaan di mana pegawai yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif daripada perusahaan-perusahaan dengan pegawai yang kurang terpuaskan. Kepuasan kerja antara lain mempunyai peran untuk mencapai produktivitas dan kualitas standar yang lebih baik, menghindari terjadinya kemungkinan membangun kekuatan kerja yang lebih stabil, serta penggunaan sumber daya manusia yang lebih efisien.

*Dessler* (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja antara lain mempunyai peran untuk mencapai produktivitas dan kualitas standar yang lebih baik, menghindari terjadinya kemungkinan membangun kekuatan kerja yang lebih stabil, serta penggunaan sumber daya manusia yang lebih efisien.

*Robbins* (2013) menyatakan bahwa salah satu pemicu karyawan memberikan kinerja yang tinggi dapat dilihat dari tingkat kepuasan karyawan

tersebut. Kepuasan kerja adalah sikap individu yang merujuk pada pekerjaannya. Jika karyawan tersebut merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan atau instansi dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal.

Sedangkan menurut Luthans (2006:243) Kepuasan kerja dalam hal apapun sangat penting karena kecenderungan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya kepuasan kerja karyawan.

Dimana pihak perusahaan memang harus selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena kalau karyawannya merasa puas maka yang akan merasa untung adalah perusahaannya itu sendiri. Dan hal ini sangat berpengaruh pada tujuan dari perusahaan. Selain itu karyawan yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi. Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang pegawai akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh pegawai baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para pegawainya.