

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Rumah Sakit**

##### 2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan RI, 2009). Rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit terbagi menjadi 2 kategori yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Berdasarkan Undang-undang no 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit (Kemenkes RI, 2020)

Klasifikasi rumah sakit umum terdiri atas :

- a. Rumah sakit umum kelas A
- b. Rumah sakit umum kelas B
- c. Rumah sakit umum kelas C
- d. Rumah sakit umum kelas D

Dan klasifikasi rumah sakit khusus terdiri atas :

- a. Rumah sakit khusus kelas A
- b. Rumah sakit khusus kelas B
- c. Rumah sakit khusus kelas C

#### 2.1.2 Tujuan Rumah Sakit

Tujuan dari penyelenggaraannya rumah sakit menurut undang-undang republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit (Kementrian Kesehatan RI, 2009) sebagai berikut:

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya rumah sakit dan rumah sakit.

#### 2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut undang-undang republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit (Kementrian Kesehatan RI, 2009) telah dijelaskan pada pasal 4 bahwa rumah sakit mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan seseorang secara paripurna, untuk dapat menjalankan

tugasnya maka telah dijelaskan pada pasal 5 bahwa rumah sakit juga memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggara penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika bidang ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **2.2.CSSD (*Central Sterile Supply Department*)**

### 2.2.1. Definisi *CSSD*

*CSSD (Central Sterile Supply Department)* adalah pelayanan non structural yang berfungsi memberikan pelayanan sterilisasi yang sesuai dengan standar ataupun pedoman dan memenuhi kebutuhan barang steril di rumah sakit. Proses sterilisasi merupakan salah satu mata rantai yang penting untuk pengendalian infeksi dan berperan dalam upaya pengurangan risiko infeksi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya pusat sterilisasi sangat penting dan bergantung pada unit penunjang lain seperti pelayanan medik dan penunjang medik maupun instalasi perlengkapan, pemeliharaan

sarana rumah sakit, sanitasi dan lain sebagainya. Apabila telah terjadi dengan adanya hambatan pada salah satu sub unit maka mengganggu proses dan hasil sterilisasi. (Depkes RI, 2009)

Berdasarkan buku pedoman instalasi pusat sterilisasi di rumah sakit oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia bahwa alur proses sterilisasi adalah penerimaan alat, perendaman, pencucian, pengeringan, pengemasan, labeling, sterilisasi, penyimpanan dan distribusi. Alur proses sterilisasi tersebut hampir sama dengan yang sedang berjalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, namun belum maksimal dikarenakan proses pencatatan masih manual dan akan dientry dalam computer saat sudah satu minggu yang menyebabkan waktunya tidak efisien dikarenakan dua kali kerja.

Proses sterilisasi adalah hal yang paling utama dalam melakukan steril atau tidaknya dari sediaan akhir bahan dan peralatan. Sterilisasi sentral di rumah sakit meliputi kegiatan sterilisasi, desinfeksi dan pembersihan sebelum semua instrument, bahan dan peralatan yang dipakai untuk melakukan perawatan pelayanan kepada pasien. Barang medis kotor dari berbagai unit di rumah sakit seperti unit rawat inap, unit rawat jalan dan ruang operasi yang dikumpulkan di CSSD untuk diproses dan akan didistribusikan dalam keadaan steril. Kegiatan CSSD yang dilakukan melalui proses pembersihan, desinfeksi, pengemasan, sterilisasi, penyimpanan dan pendistribusiannya dilakukan oleh petugas yang telah terlatih untuk memastikan bahwa bahan dan alat yang telah disterilisasi

telah terkontrol dengan baik dan mendapatkan hasil yang baik serta mengurangi resiko akibat infeksi.

#### 2.2.2. Tugas Instalasi Pusat Sterilisasi

Tugas dan tanggung jawab pusat sterilisasi bervariasi tergantung dari besar kecilnya rumah sakit, struktur organisasi dan proses sterilisasi.

Tugas utama pusat sterilisasi adalah:

1. Menyiapkan peralatan medis untuk perawatan pasien
2. Melakukan proses sterilisasi alat/bahan
3. Mendistribusikan alat-alat yang dibutuhkan oleh ruangan perawatan, kamar operasi maupun ruangan lainnya
4. Berpartisipasi dalam pemilihan peralatan dan bahan yang aman dan efektif serta bermutu
5. Mempertahankan stock inventory yang memadai untuk keperluan perawatan pasien
6. Mempertahankan standar yang telah ditetapkan
7. Mendokumentasikan setiap aktivitas pembersihan, disinfeksi maupun sterilisasi sebagai bagian dari program upaya pengendalian mutu
8. Melakukan penelitian terhadap hasil sterilisasi dalam rangka pencegahan dan pengendalian infeksi bersama dengan panitia pengendalian infeksi nosocomial
9. Memberikan penyuluhan tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah sterilisasi

10. Menyelenggarakan pendidikan dan pengembangan staf instalasi pusat sterilisasi baik yang bersifat intern maupun ekstern
11. Mengevaluasi hasil sterilisasi

#### 2.2.3. Tatalaksana dan Alur Pusat Sterilisasi

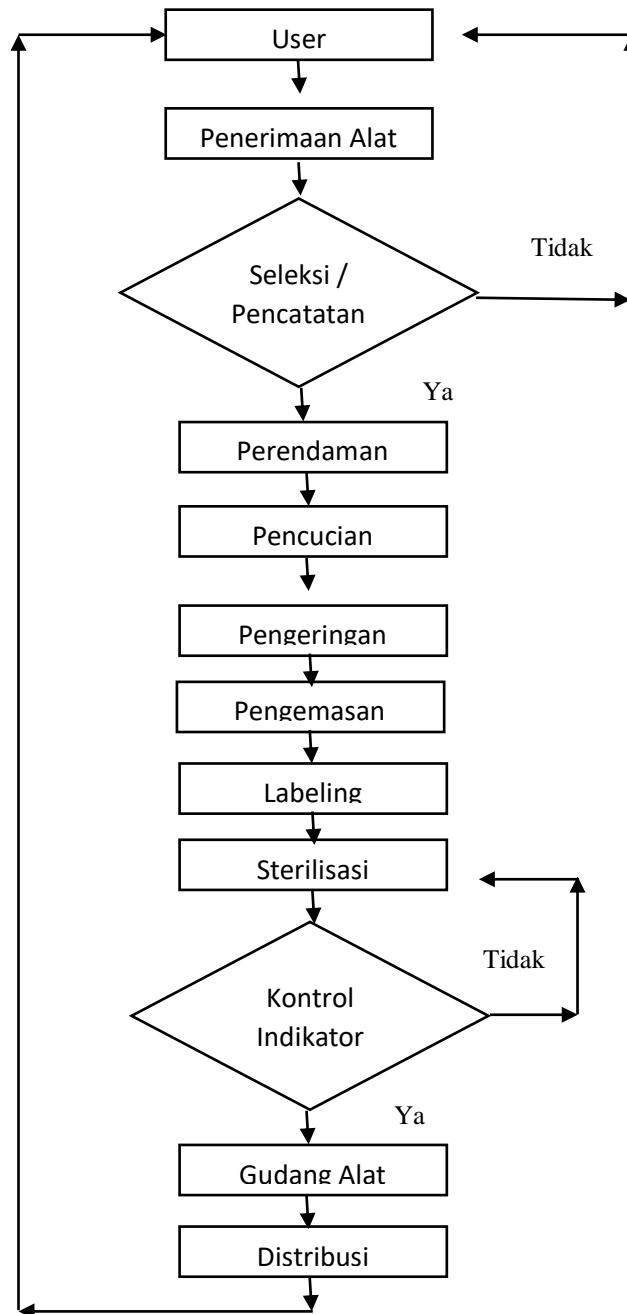
Tatalaksana pelayanan penyediaan barang steril terdiri dari:

1. Perencanaan dan penerimaan barang (linen, instrument, sarung tangan dan barang habis pakai)
2. Pencucian (linen, instrument, dan sarung tangan)
3. Pengemasan dan pemberian tanda (linen, instrument dan sarung tangan)
4. Proses sterilisasi (linen, instrument, sarung tangan, bahan plastic dan sebagainya)
5. Penyimpanan dan distribusi (pemantauan proses sterilisasi dan pemantauan hasil sterilisasi)
6. Pencatatan dan pelaporan

Alur kerja urutan dalam memproses alat/bahan yang dibuat sedemikian rupa sehingga :

1. Pekerjaan dapat efektif dan efisien
2. Menghindari kontaminasi silang sehingga daerah bersih dan kotor hendaknya terpisah
3. Jarak yang ditempuh pekerja sependek mungkin dan tidak bolak-balik

## 4. Memudahkan dalam pemantauan



Gambar 3 Alur Proses Sterilisasi

## 2.3. Stress Kerja

### 2.3.1. Definisi Stress Kerja

Pekerjaan bagi karyawan yang dipandang sebagai tonggak kehidupan yang dapat memberikan kepuasan dan tantangan maupun sebaliknya yang dapat memberikan gangguan, beban dan tanggung jawab yang perlu dilakukan untuk hidup. Desain dan organisasi kerja yang tidak memadai seperti kecepatan dan beban kerja yang berlebihan merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan gangguan akibat kerja atau stress kerja (Pantouw, Tatimu and Rumawas, 2022).

Menurut Ekawarna Stress kerja yaitu tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan (Syofian, 2021) . Menurut Vijayan mengatakan stress kerja adalah hasil ketidakcocokan antara kemampuan individu dengan tuntutan organisasi atau target yang diberikan organisasi (Pantouw, Tatimu and Rumawas, 2022).

### 2.3.2. Faktor Penyebab Stress Kerja

Menurut (Robbin dan Judge, 2017) hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya stress kerja adalah (Sukoco and Bintang, 2018):

1. Faktor lingkungan : ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, ketidakpastian teknologi
2. Faktor organisasi: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi



### 3. Faktor individu: masalah keluarga, dan masalah ekonomi individu

Stress kerja muncul dikarenakan adanya stimulus, faktor penyebab atau faktor pendorong yang dinamakan stressor (Wiboowo, 2019).

Griffin dan Moorhead menyatakan ada 4 (empat) penyebab stress di tempat kerja sebagai berikut:

#### 1. Lingkungan fisik

Stress yang mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan karyawan. Penyebab stress dari lingkungan fisik dapat berupa dari cahaya, suara, suhu dan udara

#### 2. Individu

Stress individu ini bersumber dari peran yang dimainkan dan dari tugas-tugas yang harus diselesaikan berhubungan dengan posisi atau pekerjaan yang berlebih. Penyebab stress individu dapat berupa konflik peran, ambiguitas peran, beban kerja yang berlebih, tanggung jawab dan kondisi kerja.

#### 3. Kelompok

Stres kelompok ini bersumber yang dipengaruhi sifat hubungan antar kelompok dalam sebuah organisasi, misalnya ketidakpercayaan terhadap rekan kerja, hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja atasan ataupun bawahan.

#### 4. Organisasi

Stress organisasi ini bersumber dari keinginan organisasi yang sehubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Penyebab stress organisasi berupa struktur organisasi yang tidak bagus.

Sedangkan menurut (Suryani *et al.*, 2020) menyatakan karyawan yang mengalami stress kerja yang disebabkan oleh beberapa factor sebagai berikut (Suryani and Maha Yoga, 2018):

- 1) Jenis pekerjaan seperti tugas yang monoton, kurang tantangan, kurang ada variasi, dan tugas yang tidak menyenangkan.
- 2) Beban kerja dan kecepatan kerja yang terlalu banyak dibandingkan dengan waktu pengerjaan.
- 3) Partisipasi dan control, kurangnya partisipasi dalam melakukan pengambilan keputusan dan kurangnya pengontrolan dalam suatu pekerjaan
- 4) Pengembangan karir, status dan kompensasi seperti keamanan pekerjaan , kurangnya prospek promosi, sistem evaluasi kinerja yang tidak jelas.
- 5) Hubungan kerja seperti hubungan yang buruk dengan rekan kerja , kekerasan dan pelecehan, tidak adanya prosedur kerja
- 6) Budaya organisasi seperti komunikasi yang buruk, sistem kepemimpinan yang buruk, kurangnya kejelasan mengenai tujuan organisasi.

- 7) Masalah pribadi seperti adanya konflik tuntutan pekerjaan dan rumah, kurangnya dukungan di tempat kerja, minimnya dukunga untuk masalah pekerjaan di rumah.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa stress kerja dapat disebabkan oleh beberapa stressor yaitu lingkungan, organisasi dan individu.

### 2.3.3. Jenis Stress Kerja

Menurut (Asih, *et al.*, 2018) mengungkapkan bahwa ada empat jenis stress (Silfiana, 2021):

1. *Eustress (good stress)* yaitu stress yang menimbulkan stimulus dan kegairahan. Stress ini dapat meningkatkan kreativitas dan antusiasme
2. *Distress*, yaitu stress yang memunculkan efek membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti : tuntutan tidak menyenangkan yang mengurangi energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
3. *Hyperstress*, yaitu stress terjadi ketika seseorang dipaksa untuk mengatasi tekanan yang melampaui kemampuan dirinya
4. *Hypostress* yaitu stress yang muncul karena kurang stimulasi.  
Contohnya strss karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin

Menurut (Yuliana, *et al.*, 2019) stress kerja dibedakan menjadi dua kategori, yaitu (Silfiana, 2021) :

1. *Eustress* yaitu hasil respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi
2. *Distress*, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan organisasi, seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

Adapun jenis stress kerja menurut Selye mengatakan bahwa terdapat dua jenis stress yaitu *eustress* dan *distress*. *Eustress* merupakan hasil respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif ketika tubuh mampu menggunakan stress yang dialami untuk membantu melewati sebuah hambatan dan meningkatkan performa stress tersebut bersifat positif sehat dan menantang. Sedangkan *distress* merupakan hasil respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif ketika seseorang mengalami distress orang tersebut akan cenderung bereaksi secara berlebihan, bingung dan tidak dapat performa (Massie and Areros, 2018).

Berdasarkan pernyataan diatas disimpulkan bahwa stress kerja dari berbagai jenis yaitu *eustress*, *distress*, *hyperstress*, dan *hypostress*.

#### 2.3.4. Dampak Stress Kerja

Menurut (Tewal, *et al.*, 2017) dinyatakan bahwa ada dua dampak dari stress kerja yang berdampak positif dan berdampak negative (Silfiana, 2021).

1. Dampak positif stress kerja, adalah:
  - a. Memiliki motivasi kerja yang tinggi
  - b. Memiliki rangsangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
  - c. Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (*challenge*), bukan sebagai tekanan (*pressure*)
  - d. Memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya
2. Dampak negatif dari stress kerja:
  - a. Menurunnya tingkat produktivitas pegawai yang bisa berdampak pada kurangnya keefektifitasan organisasi.
  - b. Penurunan tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja
  - c. Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian, serta hambatan mental
  - d. Meningkatnya ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

#### 2.3.5. Indikator Stress Kerja

Adapun Indikator stress kerja menurut (Polopadang, Tewal and Walangitan, 2019) adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan tata kerja letak fisik
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lainnya.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Menurut (Oemar & Gangga, 2017) indikator stress kerja sebagai berikut (Riantiana Pardede, 2020) :

1. Kondisi pekerjaan : kondisi lingkungan dan beban kerja yang tidak seimbang
2. Masalah peran: adanya pemisahan fungsi dan tugas dari masing-masing karyawan
3. Hubungan interpersonal: hubungan karyawan dengan rekan kerja ataupun hubungan dengan atasan
4. Kesempatan pengembangan karir: tidak tersedianya kesempatan pengembangan karir dalam suatu perusahaan

5. Struktur dan iklim organisasi: kejelasan dalam pembagian wewenang dan tugas dari masing-masing karyawan.

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stress disebut stressors, indikator stress kerja menurut (Handoko, 2019) sebagai berikut:

1. Indikator pada psikologis: cepat tersinggung, tidak komunikatif, banyak melamun dan lelah mental.
2. Indikator pada fisik : meningkatnya detak jantung, meningkatnya tekanan darah, mudah lelah secara fisik, pusing, sulit tidur.
3. Indikator pada perilaku: merokok berlebihan, menunda pekerjaan, perilaku sabotase, pola makan tidak teratur.

## **2.4. Work Life Balance**

### 2.4.1. Definisi *Work Life Balance*

*Work life balance* menurut (Hill, Clarke and Koch, 2014) bahwasannya *work life balance* secara umum dikaitkan dengan titik keseimbangan atau upaya dalam menjaga berbagai peran yang dijalani dalam hidup agar tetap selaras (Utami and Pranitasari, 2020). *The work foundation* yang sebelumnya dikenal sebagai *Industrial Society* percaya bahwa *work life balance* adalah tentang individu yang memiliki control terhadap kapan, dimana dan bagaimana mereka bekerja. Menurut (Prayogi, Koto and Arif, 2019) *Work Life Balance* merupakan keadaan yang memiliki keseimbangan dimana ada tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang adalah sama. Dalam persepsi karyawan keseimbangan

merupakan pilihan antara mengatur kewajiban kerja dan kewajiban dalam kehidupan pribadi atau tanggungjawab pada keluarga. Sedangkan persepsi perusahaan memiliki persepsi berbeda *work life balance* merupakan suatu kondisi yang menandakan untuk bisa menciptakan dan mendukung budaya kerja yang berfokus pada pekerjaan ditempat kerja. Menurut (Nafiudin, 2015) ketika seseorang tidak dapat menyeimbangkan antara masalah pekerjaan dan masalah kehidupan diluar kantor maka diidentifikasi ia akan memilih pekerjaan lain yang dapat menyeimbangkan kedua hal tersebut atau bahkan ia akan memilih berhenti bekerja (Nafiudin, 2015). Sedangkan menurut (Diah dan Al Musadieq, 2018) *work life balance* adalah kondisi keseimbangan pada dua tuntutan yaitu pekerjaan dan individu (Rahajeng, 2021).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *work life balance* adalah seimbangny seseorang dalam memilah kepentingan pribadi dengan kepentingan pekerjaan tanpa mengganggu pekerjaan yang ditentukan oleh perusahaan.

#### 2.4.2. Komponen *Work Life Balance*

Ada 4 (empat) komponen yang menjadi alat ukur dalam mengukur *work life balance* menurut Poulouse dan Sudarsan, (Rahajeng, 2021), yaitu :

1. Waktu

Meliputi banyaknya waktu yang digunakan untuk bekerja dibandingkan dengan waktu yang digunakan untuk aktivitas lain diluar pekerjaan.



## 2. Perilaku

Meliputi adanya tindakan untuk mencapai tujuan yang digunakan. Hal ini berdasarkan pada keyakinan seseorang bahwa mampu mencapai apa yang diinginkan dalam pekerjaan dan tujuan pribadi

## 3. Ketegangan (*strain*)

Meliputi kecemasan, tekanan, kehilangan aktivitas penting pribadi dan sulit mempertahankan perhatian

## 4. Energi

Sumber terbatas dalam diri manusia untuk mencapai tujuan sehingga apabila individu kekurangan energi untuk melakukan aktivitas, maka dapat meningkatkan stress

Menurut Fisher, Bulger and Smith (Rahajeng, 2021) menyatakan bahwa ada 4 komponen *work life balance*, pengembangan alat ukur *work life balance* akan menghasilkan butir-butir yang digolongkan menjadi 4 dimensi yaitu :

1. *WIPL (Work Interference With Personal Life)* mengacu pada sejauh mana pekerjaan yang dapat mengganggu kehidupan individu
2. *PLIW (Personal Life Interference With Work)* mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu mengganggu kehidupan pekerjaanya

3. *PLEW (Personal Life Enhancement Of Work)* mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi seseorang dapat meningkatkan performa individu dalam dunia kerja
4. *WEPL (Work Enhancement Of Personal Life)* mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan pribadi

#### 2.4.3. Dimensi *Work Life Balance*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Poulouse & Sudarsan (Rahajeng, 2021) terdapat empat dimensi utama untuk mencapai *work life balance* yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Individu: faktor yang berasal dari internal individu yaitu meliputi kepribadian, kesejahteraan, dan kecerdasan emosional
2. Faktor Organisasi: faktor yang diluar individu yang berasal dari organisasi yang dapat mempengaruhi *work life balance* individu yang meliputi dukungan organisasi, dukungan atasan, dukungan rekan kerja, *job stress*, *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, dan teknologi.
3. Faktor Sosial: faktor yang berasal dari lingkungan sosial dimana individu berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung misalnya dukungan pasangan dan keluarga, tanggung jawab dalam merawat anak, dukungan sosial, tuntutan pribadi dan keluarga serta perselisihan keluarga.

4. Faktor lainnya: faktor-faktor diluar individu, organisasi dan masyarakat yang tidak bisa diklasifikasikan kedalamnya. Faktor-faktor tersebut diantaranya umur, *gender*, status pernikahan, status orang tua, pengalaman, level karyawan, jenis pekerjaan, pendapatan, dan jenis keluarga.

#### 2.4.4. Indikator *Work Life Balance*

Indikator untuk mengukur *work life balance* menurut (McDonald and Bradle, 2017) terdiri dari (Tumbel, 2011) :

1. *Time balance* (keseimbangan waktu) merujuk pada jumlah waktu yang dapat diberikan oleh individu, baik bagi pekerjaannya maupun hal-hal diluar pekerjaannya
2. *Involvement balance* (keseimbangan keterlibatan) merujuk pada jumlah atau tingkat keterlibatan secara psikologis dan komitmen suatu individu dalam pekerjaannya maupun hal-hal diluar pekerjaannya
3. *Satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan) merujuk pada jumlah tingkat kepuasan suatu individu terhadap kegiatan pekerjaan maupun hal-hal diluar pekerjaannya.

## 2.5.Kinerja Pegawai

### 2.5.1. Definisi Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Menurut Mangkunegara kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Damanik, 2021). Menurut Siagian kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai (Damanik, 2021). Menurut Kasmir kinerja adalah hasil dan perilaku kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Goldwin *et al.*, 2019).

Berdasarkan beberapa teori mengenai kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai hasil pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur yang sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.

#### 2.5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi faktor yang mempengaruhi kinerja adalah (Dewi, 2016):

1. Faktor personal / individual : pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki setiap individu

2. Faktor kepemimpinan : kualitas yang dimiliki oleh manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan
3. Faktor tim : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim dan kekompakan anggota tim
4. Faktor sistem : sistem kerja, sistem kompensasi, fasilitas atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kerja organisasi
5. Faktor konstektual : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal

Menurut Sedarmayanti faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain (Pusparani, 2021):

1. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja)
2. Pendidikan
3. Keterampilan
4. Manajemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi
11. Kesempatan berprestasi.

Menurut Sutrisno (Jum'ati and Wusma, 2013) terdapat enam aspek yang merupakan bidang prestasi kunci dalam melakukan pengukuran kinerja karyawan yaitu:

1. Hasil kerja
2. Pengetahuan pekerjaan
3. Inisiatif
4. Kecekatan mental
5. Sikap
6. Disiplin waktu dan absensi

#### 2.5.3. Indikator Kinerja

Mengukur kinerja sebuah organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara dan indikator. Menurut (Sangadji, 2018) indikator kinerja yaitu (Wiranawata, 2021):

1. Kualitas : kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Kuantitas: jumlah yang dihasilkan biasanya dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu : merupakan tingkatan aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu penyelesaian pekerjaan
4. Efektifitas : tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian : tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab karyawan terhadap organisasi

Menurut (Sedermayanti, 2017) indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Pusparani, 2021).

Menurut (Afandi, 2018) indikator-indikator kinerja pegawai ialah berupa berikut (Tommy Hartanto and Mauli Siagian, 2022):

1. Kuantitas hasil kerja dapat dinilai dari bentuk yang diukur dari total hasil kerja yang bisa dilihat dari hasil satu kesatuan angka.
2. Kualitas hasil kerja dapat dinilai dari bentuk yang diukur yang bersangkutan mengenai mutu dan keberhasilan dalam bekerja yang bisa disampaikan dengan penilaian atau lainnya.
3. Efisiensi dalam menyelesaikan tugas dengan berbagai cara yang seksama dan dengan cara yang efisien.
4. Disiplin kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
5. Inisiatif kesanggupan untuk memilih dan melakukan segala kerjaan dengan benar dan maksimal tanpa harus diarahkan, dapat mengetahui apa merupakan kewajiban yang harus dikerjakan terhadap sesuatu yang seharusnya menjadi kewajibanya, berusaha untuk dapat semakin baik dalam melakukan beberapa

hal walaupun dalam keadaan tertekan maupun dalam keadaan susah.

6. Ketelitian dalam Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.
7. Kepemimpinan bisa memberi pengaruh dan memberikan contoh bagaimana sosok pemimpin yang dapat menjadi panutan dalam mencapai tujuan organisasi.
8. Kejujuran yakni menyangkut sifat dan kejujuran berupa salah satu sifat yang susah diterapkan.
9. Kreativitas ialah ketangkasan yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.