

**HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (QWL)  
DENGAN KINERJA PERAWAT DI RSUD DELI  
SERDANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area*

**OLEH :  
IGA TRI PUTRI  
14.860.0397**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (QWL)  
DENGAN KINERJA PERAWAT DI RSUD DELI  
SERDANG

NAMA : IGA TRI PUTRI

NPM : 148600397

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI:

Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Suryani Hardjo S.Psi,MA

Azhar Azis, S.Psi, MA

MENGETAHUI

Kepala Bagian

Dekan

Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi

Prof.Dr. Abdul Munir, M.Pd

Tanggal Sidang Meja Hijau

10 Oktober 2018

i

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI  
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN  
DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-  
SYARAT GUNA MEMPEROLEH DERAJAT SARJANAH (S1)  
PSIKOLOGI

Pada Tanggal,

10 Oktober 2018

MENGETAHUI FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

DEKAN

  
Prof. Dr. Abaül Munir, M.Pd

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi

2. Laili Alfita, S.Psi, M.Psi

3. Suryani Hardjo, S.Psi, MA

4. Azhar Azis, S.Psi, MA

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjan merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Ada pun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi yang lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran dalam skripsi.

Medan, 23 juli 2018



IGA TRI PUTRI

148600397



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IGA TRI PUTRI  
NPM : 14.860.0397  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya saya yang berjudul **Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja Perawat Di RSUD Deli Serdang.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 23 Juli 2018  
Yang menyatakan



(IGA TRI PUTRI)

# HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT DI RSUD DELI SERDANG

Oleh:

IGA TRI PUTRI

NPM 148600397

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat di RSUD Deli Serdang, hipotesis yang diajukan ada hubungan yang positif kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja perawat maka semakin tinggi kinerjanya, dan sebaliknya semakin rendah kualitas kehidupan kerja perawat maka semakin rendah kinerjanya. Populasi dalam penelitian adalah seluruh perawat RSUD Deli Serdang yang berjumlah 60 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling artinya seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian sebagai sampel berjumlah 60 orang. Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi dan skala kualitas kehidupan kerja. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment*, dimana berdasarkan pengolahan data hasil yaitu: hubungan positif yang sangat signifikan antar kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,332$ ;  $p = < 0,01$ . Dengan demikian maka hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

**Kata kunci: Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja**

HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT DI  
RSUD DELI SERDANG

Oleh:

**IGA TRI PUTRI**

**NPM 148600397**

**ABSTRAK**

This study aims to look at the relationship of quality of work life with the performance of nurses in Deli Serdang District Hospital. The hypothesis proposed is that there is a positive relationship between quality of work life and nurse performance. Assuming that the higher the quality of work life of nurses, the higher the performance. The population in the study were all nurse at Deli Serdang Regional Hospital, amounting to 60 people. The sampling technique used is total sampling meaning that the entire population is sampled in the study as a sample of 60 people. Data collection technique with the method of documentation and quality of work life scale. The data analysis method used is the product moment correlation technique, which is based on processing the result data, namely; a very significant positive relationship between quality of work life and nurse performance. The result is proven by the correlation coefficient  $r_{xy} = 0.332$ ;  $p < 0.01$ . thus, the hypothesis that has been proposed in this study wa accepted.

**Keywords: Quality of Work Life, Performance**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja Perawat di RSUD Deli Serdang” ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan, Rosul terakhir dan uswatun hasanah seluruh umat manusia, Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya. Penulis menyadari keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa moral maupun material. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi inidengan baik.
2. Ibu saya Harnayati Sipahutar serta kakak dan abang saya yang telah memberikan dukungan serta doa tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai meraih gelar Sarjana.
3. Kepada Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area
4. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
5. Bapak Prof. DR. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
6. Ibu Suryani Harjo S.Psi M.A selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membimbing membantu dan memberikan ilmu yang berharga dan beliau telah banyak



meluangkan waktu membimbing saya dengan penuh kesabaran mulai dari awal penyusunan skripsi sampai selesai penulisan skripsi ini.

7. Bapak Azhar Aziz S.Psi MA selaku pembimbing II terimakasih atas ilmu yang dan waktu yang bapak berikan.
8. Kepada ibu Farida Hanum Siregar S.Psi M.Psi selaku kepala Jurusan saya terimakasih atas ilmu dan bantuan yang ibu berikan selama ini.
9. Seluruh dosen, Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu peneliti dalam pengurusan berkas sampai selesai, dan bagian perpustakaan yang telah banyak membantu saya sejak awal kuliah sampai pada penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh staf SDM dan Perawat di RSUD. Deli Serdang yang bersedia meluangkan waktu dalam menyelesaikan penelitian saya.
11. Kepada teman dan sahabat seperjuangan saya Cut, Andalia, Nia, Lidya dan Ulfa dan lain-lain yang tidak disebutkan namanya yang sudah membantu dan sangat berperan besar dalam mengerjakan skripsi saya.

Akhir kata saya menyampaikan terimakasih kepada pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya, kiranya mendapat imbalan yang pantas dari Allah SWT, Amin.

Medan, 23 Juli 2018

Peneliti

Iga Tri Putri



## DAFTAR ISI

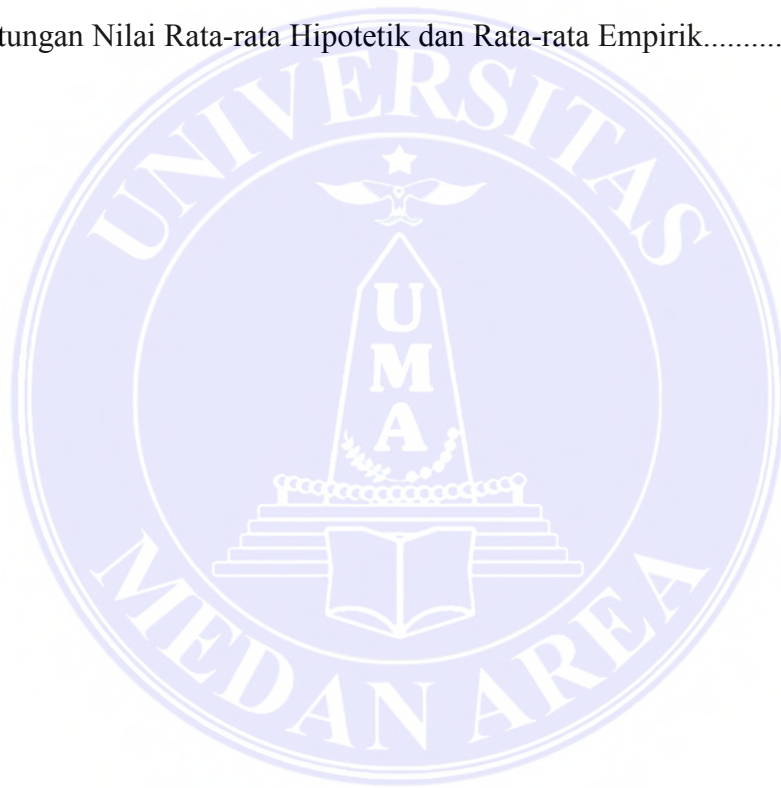
Kata Pengantar.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Motto.....	iv
Lembar Persembahan.....	v
Riwayat Hidup.....	vi
Pendahuluan.....	vii
Daftar Isi.....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi masalah.....	6
C. Batasan masalah.....	6
D. Rumusan masalah.....	7
E. Tujuan masalah.....	7
F. Manfaat penelitian.....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kinerja.....	8
1. Pengertian kinerja.....	8
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	15
3. Pengukuran atau Penilaian Kinerja Kerja.....	17
a. Permasalahan dari Standar yang berbeda-beda.....	21
b. Efek Resensi.....	22
c. Kesalahan cenderung memusat.....	22
d. Bias dari Penilai.....	22
e. Efek Halo.....	22
f. Kesalahan Kontras.....	23
B. Kualitas Kehidupan Kerja.....	27
1. Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja.....	27
2. Aspek Kualitas Kehidupan Kerja.....	34
3. Indikator Kualitas Kehidupan Kerja.....	41

C. Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja Perawat.....	43
D. Kerangka Konseptual.....	45
E. Hipotesis.....	45
BAB III : METODE PENELITIAN.....	46
A. Tipe Penelitian.....	46
B. Identifikasi Penelitian.....	46
C. Definisi Oprasional.....	46
D. Subjek Penelitian.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Prosedur dan Analisis Data.....	50
G. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	50
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Orientasi Kancha dan Persiapan Penelitian.....	53
a. Orientasi kancha.....	53
b. Visi dan Misi.....	54
B. Persiapan Penelitian.....	55
a. Persiapan Administrasi.....	55
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	55
C. Pelaksanaan Penelitian.....	61
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	62
1. Uji Normalitas Sebaran.....	62
2. Uji Linearitas Hubungan.....	63
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72



## DAFTAR TABEL

1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Kehidupan Kerja Sebelum Uji Coba.....	56
2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Kehidupan Kerja Setelah Uji Coba.....	57
3. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	60
4. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	61
5. Rangkuman Perhitungan $r$ Product Moment.....	62
6. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Rata-rata Empirik.....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- A. Skala Kualitas Kehidupan Kerja
- B. Data Mentah Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja
- C. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Kehidupan Kerja
- D. Analisis Uji Asumsi uji Normalitas uji Lineritas dan Korelasi
- E. Surat Keterangan Bukti Penelitian dan Selesai Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah organisasi, tantangan yang dihadapi saat ini seperti globalisasi dan perubahan teknologi yang cepat memerlukan sumber daya manusia yang memadai, sehingga untuk menghadapi kondisi yang demikian dituntut mendorong penyempurnaan dalam berbagi sistem pengelolaan sumber daya manusia agar dapat hidup dan berkembang demi pencapaian tujuan organisasional.

Menurut Jewell (2004) bahwa untuk memenangkan persaingan di pasar global, perusahaan harus berupaya antara lain dalam layanan yang luar biasa pada pelanggan, pengembangan kemampuan-kemampuan baru, produk baru yang inovatif, komitmen para pegawai, pengelolaan perubahan melalui kerjasama kelompok.

Menurut Robbins, (2007) Organisasi terdapat dalam setiap sisi kehidupan manusia, dimana organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan tertentu. Secara eksplisit, definisi tersebut mengasumsikan kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi manusianya. Pola interaksi sumber daya manusia dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis.

Organisasi dibidang bisnis, pelayanan dan sosial selalu dihadapkan dengan tuntutan untuk melaksanakan perubahan agar usahanya dapat bersaing dengan organisasi usaha lain. Pelaksanaan perubahan tentunya diharapkan menuju kearah yang lebih baik, menurut Robbins (2007) tujuan dari perubahan ada dua yaitu pertama untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam beradaptasi dengan perubahan yang terjadi didalam lingkungannya. Kedua untuk merubah tingkah laku dari para pegawainya dalam organisasi.

Disini pegawai organisasi memegang peranan penting dalam proses perubahan karena organisasi tidak dapat berjalan sendiri tanpa tenaga manusia.

Randall, *et. al.*, (1999) mengemukakan bahwa organisasi profit sangat membutuhkan waktu dan usaha yang besar dari pegawainya untuk mencapai kinerja kerja yang maksimal. Hal ini memunculkan semangat produktifitas yang tinggi pada diri pegawai untuk mengusahakan hasil kerja yang kompetitif serta menghasilkan produk (barang dan jasa) yang cenderung diminati oleh konsumen. Upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai produktifitas yang tinggi dititik beratkan pada usaha meningkatkan kinerja kerja pegawai.

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Perusahaan perlu meningkatkan kemauan pegawai untuk memunculkan perilaku produktif sehingga perilaku mereka terarah pada pencapaian kinerja kerja yang optimal untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Steers *et. al.*, 1996).

Mengingat pentingnya penilaian kinerja dari pegawai, maka penelitian ini difokuskan pada kinerja perawat yang ada di Rumah Sakit. Kinerja sebagai hasil kegiatan individu atau kelompok dalam suatu organisasi merupakan hal penting yang menunjukkan keberhasilan pelaksanaan sistem manajemen. Fried dan Fottler (2008) menyebutkan penilaian kinerja merupakan unsur kunci dari pelaksanaan manajemen. Hasil penilaian kinerja individu dapat memberikan gambaran pelaksanaan sistem manajemen oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. salah satunya adalah organisasi rumah sakit.

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang unik dan kompleks, karena merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medis dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan



untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat dengan melibatkan semua bagian dalam organisasi termasuk perawat. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara terus menerus dan langsung dirasakan oleh pasien mempunyai peran penting untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan memberikan pelayanan keperawatan yang optimal. Swansburg dan Swansburg (1999) menyebutkan bahwa penilaian kinerja perawat merupakan proses kontrol kualitas pelayanan perawat berdasarkan standar-standar tertentu praktik keperawatan. Dengan demikian, organisasi atau manajemen perlu mengadakan suatu evaluasi berupa penilaian kinerja berdasarkan standar tertentu praktik keperawatan.

Secara umum penilaian kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Gibson (2006) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, antara lain adalah : a). Faktor individu, yakni : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. b). Faktor psikologis, yakni : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kualitas kehidupan kerja. c). Faktor organisasi, yakni : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*). Dari berbagai faktor di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji faktor kualitas kehidupan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja.

Schermerhorn (2011) mengemukakan bahwa kinerja yang tinggi (efektivitas dan efisiensi) dapat dicapai dengan rasa kepuasan pribadi oleh orang-orang yang melakukan pekerjaan. Konsep kepuasan pribadi menurut Schermerhorn (2011) tercermin dalam kualitas kehidupan kerja atau biasa disebut *quality of work life* (QWL)

Penelitian yang dilakukan oleh Griffin, dkk, 1995 menemukan adanya pengaruh kuat dari kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kualitas kehidupan kerja maka akan semakin tinggi kinerja karyawan. Karyawan akan melakukan pekerjaan

secara lebih baik dan memberikan kinerja secara lebih baik karena merasa bahwa organisasi memberikan kualitas kehidupan baik pada diri karyawan.

Kualitas kehidupan kerja; istilah ini merujuk pada tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan komitmen pengalaman individual dengan penghargaan terhadap kehidupan kerja mereka (Bernadine & Russell, 1998). Lebih lanjut diungkap oleh Bernadine & Russell (1998) kualitas kehidupan kerja dapat dimaknai sebagai tingkat individu dapat memenuhi kebutuhan diri yang terpenting tatkala bekerja di satu perusahaan. Kualitas kehidupan kerja mengacu pada pengaruh situasi kerja keseluruhan terhadap seorang individu, sehingga keadaan tersebut mengarahkan kepada kesediaan anggota organisasi untuk bekerja lebih baik sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi.

Kualitas kehidupan kerja menurut Dessler (1986, h 476) adalah; keadaan dimana individu dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi, dan kemampuan untuk melakukan hal itu bergantung pada apakah dapat adanya; 1). Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para perawat. 2). Kesempatan bagi tiap perawat untuk menggunakan kemampuan secara penuh. 3). Kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya. 4). Kesempatan bagi semua perawat untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan mereka.

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan kinerja perawat di RSUD Deli Serdang adalah kurang sigap dalam penanganan pasien; contohnya ada pasien yang tiba dirumah sakit dalam keadaan gawat darurat dan harus segera ditangani tetapi perawat lambat untuk bergerak langsung menanganinya karena harus mengikuti prosedur Rumah sakit. Kurang mampu memberikan informasi secara jelas yang dibutuhkan pasien. Berdasarkan informasi yang didapat dari beberapa perawat berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja perawat adalah perlakuan yang kurang fair, dan kurang adil yang dilakukan oleh pihak manajemen

dalam penempatan jabatan, perawat merasa kurang memiliki kesempatan untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi, perawat menunjukkan rasa kurang puas terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Perawat menilai bahwa apa yang telah dilakukan oleh organisasi/manajemen kurang mendapat perhatian, hal tersebut membuat perawat menjadi kurang bersedia menampilkan kinerjanya secara baik.

Dari uraian tersebut diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja (*QWL*) dengan Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Deli Serdang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya dan demi tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugasnya. Di RSUD. Deli Serdang ditemukan beberapa perawat yang memiliki kinerja rendah, dan kondisi ini dipengaruhi oleh perawat yang merasa kurang puas terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Perawat menilai bahwa apa yang telah dilakukan oleh organisasi/manajemen kurang mendapat perhatian, hal tersebut menyebabkan kualitas kehidupan kerjanya menjadi rendah.

## **C. Batasan Masalah**

Dalam suatu penelitian, untuk memudahkan pembahasan perlu adanya batasan masalah agar tujuan dari penelitian dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti melakukan batasan masalah sebagai berikut ingin melihat hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah yaitu Apakah ada hubungan kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang teori kinerja dan teori yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perawat, dapat menambah pemahaman tentang kinerja dan kualitas kehidupan kerja sehingga dapat melakukan upaya-upaya dalam peningkatan kerja.
- b. Bagi pihak manajemen Rumah Sakit, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam upaya meningkatkan kinerja perawat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kinerja**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja perusahaan dipengaruhi oleh kinerja dari individu sebagai tenaga kerjanya, karena kinerja berarti hasil perilaku atau tindakan yang sejalan dari organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh pegawai dan sesuai dengan harapan dari organisasi (Mathis dan Jackson 2001). Sementara menurut Bacaeal (2001) kinerja merupakan hasil atau usaha yang dicapai dengan kemampuan untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Kinerja adalah hasil yang harus dicapai sampai pada tingkat tertinggi dalam sebuah pekerjaan yang dijadikan sebagai evaluasi atau peningkatan imbalan oleh sebuah kelompok kerja maupun perorangan (Spencer dan Spencer, 1993).

Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian hasil serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta (Rivai dan Basri, 2005). Lebih lanjut Gibson, dkk (2006) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang terkait dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan kriteria keefektifan lain yang dicapai selama periode tertentu melalui usaha yang membutuhkan kemampuan dan keterampilan serta pengalaman.

Kinerja pegawai dikombinasikan dengan kemampuan, usaha dan kesempatan untuk menghasilkan atau menyelesaikan sebuah proses kerja dan pendapat yang sama menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari proses dari sebuah pekerjaan atau aktivitas dalam waktu tertentu (Bernadin dan Russel, 1998). Lebih lanjut kinerja dapat dideskripsikan sebagai kekuatan atau kelemahan individual atau kelompok kerja.

Dengan demikian kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang diproduksi oleh unit fungsional kerja atau aktivitas individual selama periode waktu tertentu serta bukan merupakan karakteristik personal pegawai yang melakukan kerja (Cascio, 1998)

Alwi, (2001) jika perusahaan ingin membangun kemampuan bersaing melalui SDM sebagai sumber keunggulan kompetitif, sistem penilaian dalam organisasi harus memiliki daya pembeda yang jelas, mana pegawai yang berprestasi, mana yang kurang, mana yang menerima insentif dan mana-mana yang harus ditunda. Karena kinerja bertujuan agar kegiatan-kegiatan pegawai dan hasil yang diperolehnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi.

Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu memberikan inspirasi kepada pegawainya sehingga memotivasi mereka untuk dapat berprestasi dengan baik. Pegawai akan mampu memotivasi diri mereka sepenuhnya jika ada tujuan yang pasti yang ingin diraih (Schultz & Schultz, 1994). Tujuan tersebut adalah hasil yang akan datang yang ingin dicapai oleh pegawai dan memberikan arah pada perilaku dan pikiran mereka sehingga membimbing mereka kepada tujuan yang hendak dicapai. Sejauhmana kesuksesan pegawai dalam mencapai tujuan tersebut pada tugas-tugas yang dilakukannya disebut dengan kinerja kerja (Suhartini, 1992).

Ukuran kesuksesan yang dicapai oleh pegawai tersebut tidak bisa digeneralisasikan dengan pegawai yang lain karena harus disesuaikan dengan ukuran yang berlaku dan jenis pekerjaan yang dilakukannya (Steele-Johnson, *et. al.*, 2000).

Menurut Bernardin dan Russel (1998), kinerja kerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu (*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*). Kinerja kerja seorang individu merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat

yang dihasilkan, oleh karena itu kinerja kerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang.

Pengertian yang sedikit berbeda mengenai kinerja kerja dikemukakan oleh McCloy, *et. al.*, (1994). Mereka mengajukan definisi kinerja kerja sebagai perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi (*goal-relevant action*). Tujuan-tujuan tersebut bergantung pada wewenang penilai yang menentukan tujuan apa yang harus dicapai oleh pegawai, oleh sebab itu, kinerja kerja bukan merupakan hasil dari tindakan atau perilaku melainkan tindakan itu sendiri. Lebih lanjut McCloy, *et. al.* (1994) mengatakan, kinerja kerja bersifat multidimensi. Pada suatu pekerjaan tertentu, ada sejumlah kriteria tertentu dari kinerja kerja yang sesungguhnya bisa dibedakan dengan pola-pola komponen variabel yang lain. McCloy *et. al.*, (1994), merumuskan determinan-determinan utama yang merupakan fungsi dari kinerja kerja tersebut dengan:  $PC = f(DK, PKS, M)$ .

*PC (Job Performance Component)* menunjukkan kinerja yang dibutuhkan oleh pegawai dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan, *DK (Declarative Knowledges)* mengacu pada kemampuan untuk menguraikan fakta-fakta, aturan-aturan, prinsip-prinsip atau prosedur-prosedur yang merupakan suatu prasyarat bagi kesuksesan pelaksanaan pekerjaan. *PKS (Procedural Knowledge and Skill)* merupakan kemampuan yang diperoleh ketika *Declarative Knowledges* (mengetahui apa yang dilakukan) telah dengan sukses digabungkan dengan mengetahui bagaimana supaya dapat melakukan suatu pekerjaan, sedangkan *M (motivation)* adalah sebuah determinan langsung kinerja. *Motivation* didefinisikan sebagai efek penggabungan tiga buah pilihan perilaku, yaitu : pilihan untuk mengeluarkan usaha, pilihan untuk menentukan sejauhmana tingkat usaha yang diberikan dan pilihan untuk tetap melakukan pengeluaran usaha pada tingkat usaha yang telah dipilih.

Berdasarkan kerangka kerja fungsi kinerja diatas, McCloy *et. al.*, (1994) menyimpulkan: situasi yang bisa mempengaruhi kinerja kerja seorang pegawai hanya dipengaruhi oleh *DK (Declarative Knowledges)*, *PKS (Procedural Knowledge and Skill)* dan *M (motivation)*. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa, supaya seseorang dapat melakukan suatu tugas sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan oleh tugas tersebut ialah dengan cara: memiliki prasyarat pengetahuan yang dibutuhkan, memiliki keterampilan-keterampilan dan membuat pilihan dengan sungguh-sungguh untuk bekerja pada tugas pekerjaannya selama beberapa tenggang waktu tertentu dengan tingkat usaha tertentu.

Menurut Motowidlo dan Van Scotter (1994), ada 2 jenis kinerja dalam pekerjaan, yaitu *task performance* (kinerja tugas) dan *contextual performance* (kinerja kontekstual). Kedua jenis kinerja ini masing-masing memberikan kontribusi bagi keefektifan organisasi, tetapi kontribusi tersebut diberikan dalam cara-cara yang berbeda (Kikker & Motowidlo, 1999).

Kinerja tugas mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari tugas-tugas yang substantif yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan yang lainnya serta meliputi aspek-aspek yang lebih teknis mengenai kinerja. Kinerja tugas memberikan kontribusi bagi organisasi dengan mengubah bahan mentah sebagai bagian dari langkah untuk menghasilkan produk organisasi. Sumbangan yang diberikan oleh kinerja tugas bisa juga dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang penting dan melakukan fungsi pemeliharaan seperti, mengisi penyediaan bahan-bahan mentah, mendistribusikan produk-produk jasa serta menghasilkan perencanaan, koordinasi dan pengawasan.

Pada sisi yang lain, kinerja kontekstual memberikan sumbangan bagi keefektifan organisasi dengan mendukung keadaan yang berhubungan dengan organisasional, sosial dan psikologis. Kinerja kontekstual mengacu pada hasil-hasil dari perilaku yang dibutuhkan untuk mendukung struktur sosial organisasi serta hanya dapat memberikan sumbangan bagi



organisasi jika aspek-aspek yang bersifat teknis di dalam organisasi berfungsi dengan baik.

Kikker dan Motowidlo (1999) menjelaskan 5 aspek yang ada dalam kinerja kontekstual yaitu:

- a. Melakukan kegiatan-kegiatan tambahan secara sukarela,
- b. Melakukan dengan antusias persyaratan-persyaratan tugas penting yang dibutuhkan,
- c. Memberikan bantuan dan bekerja sama dengan pegawai yang lain,
- d. Mengikuti aturan-aturan dan menentukan prosedur-prosedur meskipun hal tersebut secara pribadi tidak menyenangkan, dan
- e. Mempertahankan serta mendukung tujuan-tujuan organisasi.

Van Scotter dan Motowidlo (1994) menambahkan, ada 2 unsur yang ada dalam kinerja kontekstual, yaitu dedikasi kerja (*job dedication*) dan fasilitasi interpersonal (*interpersonal facilitation*). Dua unsur ini memberikan kontribusi yang unik terhadap kinerja kerja secara keseluruhan. Dedikasi kerja adalah perilaku-perilaku pendisiplinan diri seperti, mengikuti aturan-aturan, bekerja dengan keras dan mengambil inisiatif dalam memecahkan masalah di tempat kerja. Fasilitasi interpersonal adalah komponen kinerja kontekstual yang dibentuk oleh perilaku-perilaku yang berorientasi secara interpersonal dan memberikan kontribusi bagi penyelesaian tujuan organisasi, yang meliputi: membangun dan memelihara hubungan dengan teman kerja, mendorong kerja sama, meningkatkan perhatian terhadap orang lain dan mengekspresikan sensitivitas terhadap teman kerja.

Menurut Ratundo & Saxclett (2002), kinerja kerja adalah semua tindakan-tindakan atau perilaku-perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Lebih lanjut Ratundo & Saxclett (2002) mengatakan, ada 3 komponen besar kinerja kerja yaitu : kinerja tugas (*task performance*), kinerja keanggotaan (*citizenship performance*) dan kinerja kontraproduktif (*counterproductive performance*). Kinerja tugas adalah penyelesaian tugas-tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan tugas yang diberikan, meliputi perilaku yang menghasilkan barang dan



jasa atau pelayanan. Tugas-tugas tersebut adalah tugas-tugas yang diakui secara formal dan berbeda antara satu organisasi dengan organisasi yang lain.

Kinerja keanggotaan menunjukkan perilaku keterlibatan di dalam kehidupan politik organisasi dan mempromosikan citra organisasi yang positif dan menyenangkan. Kinerja keanggotaan memberikan sumbangan bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi dalam bentuk mengusahakan lingkungan sosial dan lingkungan psikologis yang menyenangkan. Komponen kinerja yang ketiga yaitu: kinerja kontraproduktif, mengaju pada perilaku sukarela yang merugikan kesejahteraan organisasi serta merugikan keanggotaannya sendiri di dalam organisasi.

Menurut Cherrington (1994), kinerja kerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Pencapaian kinerja kerja tersebut dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kinerja kerja yang optimum akan tercapai jika organisasi dapat memilih pegawai yang memiliki motivasi dan kecakapan yang sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kondisi yang memungkinkan mereka agar dapat bekerja secara maksimal. Selanjutnya Cherrington (1994) menambahkan, organisasi perlu memahami bahwa motivasi dan kecakapan pegawai diperlukan bagi keefektifan organisasi melalui 3 buah tipe dasar perilaku, yakni:

- a. Pegawai perlu dibujuk untuk masuk dan tetap tinggal di dalam organisasi.
- b. Pegawai perlu dipercaya dalam melaksanakan perannya, dan
- c. Pegawai hendaknya diberi kesempatan secara spontan dan inovatif di luar deskripsi kerjanya yang formal agar bisa memberikan sumbangan bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, secara umum disimpulkan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu yang disesuaikan dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan tempat

individu bekerja. Komponen dari kinerja pegawai adalah: Kualitas kerja dan Kuantitas kerja. Kualitas kerja meliputi keterampilan, ketelitian/kecermatan, kerapian, kerjasama, tanggungjawab, prakarsa, dan absensi. Kuantitas kerja meliputi hasil yang diproses, jumlah waktu yang digunakan, dan jumlah kesalahan.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

**Jewell (2004)** menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari dua faktor, yakni :

### 1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

### 2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relative memadai.

**Robbins (2007)** menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari empat faktor, yakni :

1. Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
3. Mekanisme kerja, mencakup system, prosedur pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi.
4. Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi.

Mathis dan Jackson (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, terdiri dari lima faktor, yakni :

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
5. Hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Gibson (2006) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, antara lain adalah :

1. Faktor individu, yakni : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis, yakni : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan Kualitas Kehidupan Kerja
3. Faktor organisasi, yakni : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)

Mc Clelland (1997) (dalam Mangkunegara (2004), mengemukakan enam faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yakni :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil risiko

3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
5. Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

### **3. Pengukuran atau Penilaian Kinerja Kerja**

Pengukuran atau penilaian kinerja merupakan suatu perangkat yang penting bagi organisasi dalam mengelola dan memperbaiki kinerja pegawai, membuat keputusan personalia yang penting serta meningkatkan kualitas produksi dan pelayanan organisasi secara keseluruhan (Bernardin & Russel, 1998). Hasil pengukuran kinerja kerja merupakan umpan balik mengenai kinerja pegawai dan manajemen sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki kehidupan kerja dan efektifitas kerja di dalam organisasi (Riggio, 1990). Perancangan, pengembangan dan penerapan sistem-sistem penilaian kinerja kerja merupakan usaha-usaha untuk memperbaiki keuntungan kompetitif perusahaan, oleh karena itu, penilaian kinerja kerja harus diatur sedemikian rupa sehingga sesuai dengan sistem yang ada di dalam organisasi dan menjadi sumber yang dapat dipercaya untuk menentukan keputusan-keputusan yang menyangkut seleksi dan pemberian imbalan kepada pegawai (Bernardin & Russel, 1998).

Menurut Cascio (1992), penilaian kinerja kerja adalah gambaran yang sistematis mengenai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan pekerjaan pegawai atau kelompok pegawai. Penilaian kinerja digunakan oleh organisasi untuk menggambarkan bagaimana suatu proses seharusnya bekerja dan bagaimana pekerjaan tersebut seharusnya dilakukan. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Riggio (1990) yang mengatakan, pada dasarnya penilaian kinerja adalah menilai dan mengukur kinerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Penilaian kinerja difokuskan pada inti tanggungjawab kerja

dan perilaku-perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas formal yang telah dirancang oleh organisasi, oleh karena itu penilaian kinerja harus disesuaikan dengan pekerjaan yang sedang dilakukan dan dapat memberikan informasi mengenai kemajuan pegawai dalam pelaksanaan tugas yang diberikan (Findley *et. al.*, 2000).

Penilaian kinerja kerja pegawai dapat dilakukan oleh pegawai yang dinilai, *supervisor*, rekan kerja, pelanggan atau manajer dengan level yang lebih tinggi. Kebanyakan perusahaan menggunakan *supervisornya* untuk bertanggungjawab terhadap proses penilaian kinerja kerja pegawai (Bernardin & Russel, 1998). Menurut Becker & Miller (2003), penilaian kinerja kerja pegawai lebih baik dilakukan oleh atasan langsung pegawai. Atasan langsung memiliki pengetahuan yang khusus dan langsung mengenai beberapa aspek yang ada dalam pekerjaan bawahannya, sehingga memberikan informasi mengenai kinerja kerja pegawai secara lebih valid dan reliabel. Atasan langsung juga memiliki informasi yang lebih lengkap tentang pegawainya. Informasi tersebut didapatkan oleh atasan dari observasi mengenai perilaku-perilaku kerja pegawai selama menjadi bawahannya. Informasi-informasi ini menjadikan penilaian yang dilakukan oleh atasan langsung lebih akurat dan menyeluruh.

Bernardin & Russel (1998) mengatakan, penilaian kinerja kerja pegawai oleh beberapa jenis penilai menghasilkan penilaian kinerja kerja yang lebih adil (*fair*) dan terhindar dari bias. Hal ini meningkatkan kegunaan dari penilaian kinerja kerja. Kegunaan penilaian kinerja kerja pegawai menurut Cherrington (1994), adalah sebagai berikut:

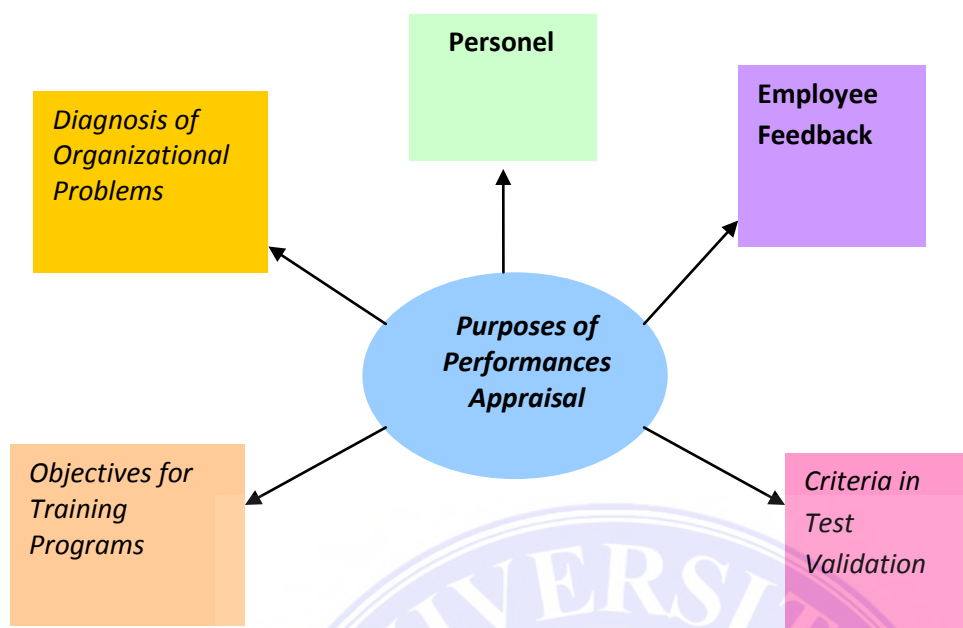
- a. Memberikan penghargaan dan mengakui kinerja. Data-data yang diperoleh dari penilaian kinerja digunakan sebagai pedoman pemberian gaji dan dipakai sebagai imbalan intrinsik pegawai karena pegawai memperoleh pengakuan yang positif atas usaha-usaha yang diberikannya terhadap organisasi.
- b. Penilaian kinerja kerja berfungsi sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan personalia seperti, promosi dan pemecatan. Informasi yang didapat dari penilaian kinerja kerja



digunakan untuk membuat keputusan mengenai pegawai mana saja yang akan dipromosi dan pegawai mana yang akan dihentikan, sehingga bagian personalia dapat menghindari melakukan pengambilan keputusan berdasarkan kesan-kesan subyektif.

- c. Menyediakan informasi bagi pegawai tentang pengembangan diri mereka. Pegawai membutuhkan umpan balik yang membantu mereka untuk memperbaiki kinerja dan membantu mereka dalam mempelajari perilaku-perilaku yang baru. Pegawai juga akan mengetahui, seberapa baik mereka melakukan pekerjaannya dan pada bagian mana dari pekerjaan mereka yang membutuhkan perbaikan.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelatihan bagi organisasi. Sistem penilaian kinerja kerja yang dirancang dengan baik membantu mengidentifikasi individu-individu atau departemen-departemen apa saja yang mendapatkan keuntungan dari program pelatihan serta kemampuan-kemampuan atau keahlian-keahlian apa saja yang dibutuhkan untuk setiap pekerjaan.
- e. Mengintegrasikan perencanaan sumber daya manusia dan mengkoordinasi fungsi-fungsi departemen personalia. Informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja kerja merupakan hal yang penting bagi pengembangan karier pegawai dan pengaturan kepegawaian organisasi. Informasi yang didapatkan dari penilaian kinerja digunakan untuk mengidentifikasi pegawai-pegawai yang berpotensi tinggi atau yang disebut dengan *fast-track employees*.

Cascio (1992) menggambarkan 5 tujuan sistem penilaian kinerja kerja yang dikemukakan Cherrington (1994) di atas dalam bentuk bagan di bawah ini:



Gambar 1 : Tujuan sistem penilaian kinerja kerja (Sumber: Cascio, 1992).

Menurut Mathis dan Jackson (2002), penilaian kinerja kerja pegawai sangat mungkin mengalami kesalahan-kesalahan. Sumber utama kesalahan dalam penilaian kinerja kerja pegawai adalah kesalahan yang dilakukan oleh penilai. Cara yang paling mudah untuk mengatasi atau mengurangi kesalahan-kesalahan tersebut adalah membuat penilai sadar akan proses penilaian yang bisa dilakukan melalui pelatihan. Beberapa kesalahan yang sering dilakukan oleh penilai dalam penilaian kinerja pegawai sebagai berikut:

**a. Permasalahan dari standar yang berbeda-beda.**

Penilai memakai standar dan harapan yang berbeda-beda terhadap para pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang sama. Hal ini memungkinkan terjadinya kriteria yang ambigu dan pembobotan yang subjektif oleh penilai, oleh karena itu penilai harus menggunakan standar dan bobot yang sama untuk setiap pegawai.

**b. Efek resensi**

Efek resensi terjadi ketika penilai memberikan bobot yang lebih besar untuk kejadian yang baru saja terjadi pada kinerja kerja pegawai. Masalah ini dapat diminimalkan dengan menggunakan beberapa metode pencatatan baik terhadap kinerja yang positif maupun yang negatif.

**c. Kesalahan kecenderungan memusat**

Penilai cenderung memberikan nilai kepada seluruh pegawai dalam sebuah rentang skala yang sempit yaitu ditengah-tengah skala, sehingga membentuk pola penilaian yang sama.

**d. Bias dari penilai**

Bias dari penilai terjadi ketika nilai- nilai atau prasangka dari si penilai mempengaruhi penilaian. Bias ini cenderung mengganggu informasi penilaian untuk beberapa orang. Agama, usia, jenis kelamin, penampilan fisik atau klasifikasi bawaan lainnya direfleksikan dalam penilaian sehingga memunculkan kesan menyenangkan dan tidak menyenangkan dari penilai.

**e. Efek halo**

Efek halo terjadi ketika seorang penilai menilai tinggi atau rendah kinerja pegawainya untuk seluruh item karena satu karakteristik saja. Penilaian kinerja kerja yang menunjukkan penilaian yang sama untuk seluruh karakteristik mungkin menjadi bukti adanya efek halo. Cara untuk mengatasi persoalan ini adalah dengan menetapkan kategori-kategori yang akan dinilai dan menilai seluruh pegawai pada suatu karakteristik secara satu persatu.

**f. Kesalahan kontras**

Kesalahan kontras adalah kecenderungan untuk menilai kinerja kerja pegawai secara relatif terhadap orang lain, tidak dibandingkan dengan standar kinerja. Penilaian kinerja hendaknya menggambarkan kinerja pegawai terhadap tuntutan pekerjaan dan tidak dibandingkan dengan orang lain.

Sumbangan yang diberikan oleh penilaian kinerja kerja akan berfungsi secara efektif jika dilakukan melalui persiapan yang matang dengan mempertimbangkan hal-hal seperti; sistem-sistem penilaian kinerja harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, praktis, memiliki standar-standar dan menggunakan ukuran yang dapat diandalkan (Cherrington, 1994). Penilaian kinerja kerja juga diusahakan agar memberikan perasaan puas dan adil serta akurat pada pegawai yang dinilai kinerjanya (Methis, 2001). Menurut Cascio, (1998) persyaratan penilaian kinerja kerja yang efektif adalah sebagai berikut:

a. *Relevance* (relefan). Hal ini berarti penilaian kinerja kerja harus mempunyai dua buah implikasi berikut, yaitu :

- 1) Mempunyai hubungan yang jelas antara standar kinerja untuk tugas-tugas tertentu dengan tujuan-tujuan organisasi.
- 2) Mempunyai hubungan yang jelas antara elemen-elemen kerja penting yang telah diidentifikasi melalui sebuah analisis kerja dengan dimensi yang diungkap melalui form atau lembar penilaian kinerja. Tingkat relevansi sistem penilaian kinerja ditentukan dengan menjawab pertanyaan : “apa sebenarnya yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan pada suatu tugas tertentu?”

b. *Sensitivity* (sensitivitas) Sistem penilaian kinerja kerja harus mampu membedakan pegawai yang mempunyai kinerja efektif dan tidak efektif, sehingga mampu memberikan pengembangan dan motivasi kepada pegawai. Sensitivitas juga berarti mampu memberikan informasi sebagai bahan administratif untuk mempromosikan pertumbuhan dan perkembangan pegawai.

c. *Reliability* (reliabilitas). Reliabilitas mengacu pada konsistensi penilaian kinerja kerja. Sistem penilaian kinerja yang mempunyai reliabilitas yang baik menghasilkan suatu penilaian yang sama terhadap kinerja kerja seorang pegawai meskipun dinilai oleh penilai (*rater*) yang berbeda.

d. *Acceptibility* (dapat diterima), yaitu tanggungjawab terhadap hasil penilaian kinerja kerja yang jelas dan adil sesuai dengan jenis dan tingkat perilaku kerja yang diinginkan oleh pegawai.

Bernardin dan Russel (1998) mengajukan 7 langkah yang harus diikuti dalam pengembangan sistem penilaian kinerja kerja yang efektif, yaitu:

1. Penilaian kinerja kerja dimulai dengan sebuah analisis kerja.

Usaha-usaha untuk mengembangkan penilaian kinerja harus dimulai dengan informasi yang lengkap tentang-tugas-tugas yang akan dinilai. Informasi ini dihasilkan melalui analisis kerja yang memuat tentang persyaratan-persyaratan kerja (*job requirements*), kandungan kerja (*job content*), dan konteks kerja (*job context*). Pendekatan ini akan memungkinkan supervisor untuk lebih fokus pada perilaku-perilaku yang dihasilkan oleh pegawai dibandingkan sifat-sifat pegawai serta memberikan dokumentasi yang lebih baik untuk membuat keputusan-keputusan administratif.

2. Menetapkan dimensi-dimensi kinerja dan mengembangkan patokan tingkat kinerja.

Penetapan fungsi dan kriteria-kriteria kerja dengan melibatkan pemegang jabatan, supervisor dan konstituen penting lainnya merupakan kombinasi yang sangat penting dalam pembuatan dimensi sistem kinerja. Dimensi-dimensi ini merupakan hal yang penting bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan menggambarkan kinerja standar yang akan dipakai untuk menilai pegawai.

3. Membuat skala standar. Hal ini merupakan proses untuk menentukan nilai-nilai pada setiap patokan tingkat kinerja. Penilai juga dapat menentukan perancangan dari setiap dimensi kinerja kerja ketika melakukan penghitungan skor kinerja secara keseluruhan.

4. Mengembangkan form (lembar) dan program penilaian.



Alat sesungguhnya yang digunakan untuk mengumpulkan laporan penilaian kinerja adalah form yang dilengkapi oleh penilai. Proses untuk mengembangkan lembaran penilaian harus mudah dipahami oleh penilai pada setiap dimensi kinerja yang ada.

5. Mengembangkan prosedur skoring. Pada sistem yang sederhana, skor kinerja kerja secara keseluruhan merupakan rata-rata setiap skor dimensi kinerja kerja. Hal ini membutuhkan pengembangan formula skoring, lembaran skoring, prosedur untuk memasukkan angka mentah ke dalam skoring, prosedur untuk mencatat skoring dan prosedur untuk melaporkan skor penilai dan pegawai yang dinilai.
6. Mengembangkan suatu proses penyampaian. Pegawai diberi kesempatan untuk menyampaikan komentarnya mengenai sistem penilaian kinerja kerja yang dikembangkan oleh organisasi.
7. Mengembangkan manual dan program pelatihan bagi para penilai dan pegawai yang dinilai. Pelatihan ini berguna untuk memberikan penjelasan mengenai perintah tertulis yang ada dalam lembar penilaian, sehingga sistem penilaian kinerja berfungsi secara efektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja kerja adalah: suatu sistem yang berfungsi untuk menilai dan mengetahui sejauhmana seorang pegawai atau kelompok pegawai melakukan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan deskripsi tugas yang diberikan oleh organisasi.

Kesalahan-kesalahan sering dilakukan oleh penilai (*rater*) dalam penilaian kinerja kerja pegawai, oleh karena itu penilai kinerja kerja pegawai harus menyadari kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam penilaian kinerja kerja melalui pelatihan penilaian kinerja kerja. Sistem penilaian kinerja kerja pegawai harus dilakukan melalui persiapan yang matang dan pelaksanaannya harus mengikuti prosedur yang standar sehingga dapat berfungsi secara efektif bagi kepentingan organisasi. Teori yang dipakai untuk menjelaskan penilaian

kinerja kerja pegawai adalah pendapat dari Riggio (1990), yang mengatakan: penilaian kinerja kerja adalah mengukur kinerja kerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi.

## **Kualitas Kehidupan Kerja**

### **1. Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja**

Menurut Bruce (1999) Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life (QWL)* merupakan salah satu bentuk yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kehidupan kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut ialah: kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, karier, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan.

Arifin, (1999) mengemukakan bahwa ada dua pandangan mengenai maksud dari kualitas kehidupan kerja. Pandangan pertama mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah sejumlah keadaan dan praktek dari tujuan organisasi. Contohnya: perkayaan kerja, penyeliaan yang demokratis, keterlibatan kerja dan kondisi kerja yang aman. Sementara yang lainnya menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu tubuh dan berkembang selayaknya manusia.

Konsep kualitas kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Jeffrey H. Keefe, dalam Noor Arifin, 1999).

Arifin, (1999) menyatakan bahwa QWL sebagai filsafat manajemen menekankan:

1. QWL merupakan program yang kompetitif dan mempertimbangkan berbagai kebutuhan dan tuntutan karyawan.
2. QWL memperhitungkan tuntutan peraturan perundang-undangan seperti ketentuan yang mengatur tindakan yang diskriminan, perlakuan pekerjaan dengan cara-cara yang manusiawi, dan ketentuan tentang system imbalan upah minimum.
3. QWL mengakui keberadaan serikat pekerja dalam organisasi dan berbagai perannya memperjuangkan kepentingan para pekerja termasuk dalam hal upah dan gaji, keselamatan kerja dan penyelesaian pertikaian peburuhan berdasarkan berbagai ketentuan normative dan berlaku disuatu wilayah negara tertentu.
4. QWL menekankan pentingnya manajemen yang manusiawi, yang pada hakekatnya berarti penampilan gaya manajemen yang demokratik termasuk penyeliaan yang simpatik.
5. Dalam peningkatan QWL,perkayaan pekerjaan merupakan bagian integral yang penting.
6. QWL mencakup pengertian tentang pentingnya tanggung jawab social dari pihak manajemen dan perlakuan manajemen terhadap para karyawan yang dapat dipertanggung jawabkan secara etis.

Istilah kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan pada Konferensi Buruh Internasional pada tahun 1972, tetapi baru mendapatkan perhatian setelah *United Auto Workers* dan General Motor berinisiatif mengadopsi praktek kualitas kehidupan kerja untuk mengubah sistem kerja.

Ada dua pandangan mengenai maksud dari kualitas kehidupan kerja. Disatu sisi dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah sejumlah keadaan dan praktek dari tujuan organisasi ( contohnya : perkayaan kerja, penyeliaan yang demokratis, keterlibatan pekerja

dan kondisi kerja yang nyaman ). Sementara pandangan yang lain menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia (Bruce, 1999)

Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim organisasi agar secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Bruce, 1999). Kualitas kehidupan kerja merumuskan bahwa setiap proses kebijakan yang diputuskan oleh perusahaan merupakan sebuah respon atas apa yang menjadi keinginan dan harapan karyawan mereka, hal itu diwujudkan dengan berbagai persoalan dan menyatukan pandangan mereka (perusahaan dan karyawan) ke dalam tujuan yang sama yaitu peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan

Kualitas Kehidupan Kerja mencakup aktivitas yang ada dalam perusahaan, yang diarahkan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja yang dapat membangkitkan semangat para pekerja dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran perusahaan. (Arifin, 1999)

Menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik merupakan suatu seni yang tergantung pada situasi dan kondisi kerja itu sendiri serta tantangan yang dihadapi. Keadaan, situasi dan kondisi kerja itu dituntut ada pada setiap karyawan. Situasi kerja yang terukur bisa dicapai apabila dalam melaksanakan tugas para karyawan didukung oleh semangat kerja yang terukur. Melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia sebuah organisasi harus mampu menciptakan kualitas kehidupan kerja yang dapat memberi kesempatan pengembangan diri, kesejahteraan yang dapat menutupi kebutuhan dasar karyawan, serta lingkungan kerja yang aman dan nyaman, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara lebih baik (Arifin, 1999).



Kualitas kehidupan bekerja adalah dinamika multidimensional yang meliputi beberapa konsep seperti jaminan kerja, sistem penghargaan, pelatihan dan karir peluang kemajuan, dan keikutsertaan di dalam pengambilan keputusan (Bruce, 1999).

Menurut Lewis, dkk (2001) kualitas kehidupan bekerja didefinisikan sebagai strategi tempat kerja yang mendukung dan memelihara kepuasan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan dan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja. Sedangkan Walton (dalam Lewis, 2001) mendefinisikan kualitas kehidupan bekerja sebagai persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di tempat kerja mereka.

Jewell & Siegel (2004) mengemukakan bahwa berbagai macam komponen dari kesejahteraan karyawan secara umum yang lebih penting adalah lingkungan kerja yang aman dan sehat, hubungan yang baik dengan supervisor, dukungan dan persahabatan rekan sekerja, kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan individu, derajat kepuasan dengan situasi kerja dan kesempatan untuk bertumbuh dan pengembangan diri jika diperlukan. Istilah yang digunakan untuk menjelaskan hasil interaksi individu, pekerjaan, organisasi global dan multidimensi ini adalah kualitas kehidupan kerja.

Umstot (1998) mengemukakan bahwa konsep *Quality of work life* (QWL) ini berkembang sekitar tahun 1970 dan merupakan refleksi dari budaya organisasi. Dalam tulisannya yang sama Umstot memberi makna QWL sebagai sesuatu yang berhubungan dengan akibat pekerjaan terhadap kesejahteraan individual sebagaimana sesuatu yang berhubungan dengan peningkatan efektivitas organisasi. Fokus QWL adalah hasil terhadap individual yaitu bagaimana pekerjaan dapat menjadikan orang lebih baik dibanding pada bagaimana orang dapat bekerja lebih baik.

Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kerja



adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Arifin, 1999).

Menurut Robbins (2007) bahwa Kualitas Kehidupan Kerja sebagai sebuah proses bagaimana organisasi memberikan respon pada kebutuhan pegawai dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengizinkan para pegawai memberikan sumbang saran penuh dan ikut serta mengambill keputusan dan mengatur kehidupan kerjanya dalam sebuah organisasi. Beberapa hal yang termasuk Kualitas Kehidupan Kerja adalah keamanan kerja, sistem penghargaan yang lebih baik, gaji yang lebih baik, kesempatan untuk mengembangkan diri, partisipasi dan meningkatkan produktivitas organisasi di antara mereka.

Law & May, (1998) mengemukakan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja adalah lingkungan yang kondusif di tempat kerja yang dapat mendukung dan meningkatkan Kualitas Kehidupan Kerja karyawan dengan mengupayakan agar karyawan memperoleh penghargaan, keamanan kerja, dan memberikan kesempatan untuk berkembang. Dampak positif dari Kualitas Kehidupan Kerja adalah memperbaiki kondisi kerja (terutama dari perspektif karyawan) dan efektifitas organisasi lebih besar, membuat karyawan lebih loyal.

Konsep Kualitas Kehidupan Kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya (Luthansm, 1996). David & Edward (1983) dalam Arifin (1999) mendefinisikan Kualitas Kehidupan Kerja sebagai cara berpikir mengenai orang, kerja, dan organisasi. Dengan lebih rinci, elemen dari Kualitas Kehidupan Kerja terdiri atas :

1. Perhatian mengenai pengaruh kerja terhadap manusia sebagaimana terhadap efektifitas organisasi.
2. Pandangan mengenai partisipasi untuk pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam organisasi.

Program Kualitas Kehidupan Kerja pada dasarnya mencari cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dan menciptakan pekerjaan yang lebih baik atau tercapainya kinerja

yang tinggi (Gitosudarmo, 2000). Dengan demikian peran penting Kualitas Kehidupan Kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik.

Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja menurut Nawawi (2001) adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program Kualitas Kehidupan Kerja, antara lain restrukturisasi kerja, sistem imbalan, lingkungan kerja, partisipasi pekerja, kebanggaan, pengembangan karier, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, dan lain sebagainya.

Menurut Gitosudarmo (2000) sasaran utama Kualitas Kehidupan Kerja terdiri atas empat unsur:

1. Program Kualitas Kehidupan Kerja menciptakan organisasi yang lebih demokratis dimana setiap orang memiliki suara terhadap sesuatu yang mempengaruhi kehidupannya.
2. Mencoba memberikan andil imbalan finansial dari organisasi sehingga setiap orang mendapatkan manfaat dari kerjasama yang lebih besar, produktifitas lebih tinggi, dan meningkatkan profitabilitas.
3. Mencoba mencari cara untuk menciptakan keamanan kerja yang lebih besar dengan meningkatkan daya hidup organisasi dan lebih meningkatkan hak pekerja.
4. Mencoba meningkatkan pengembangan individu dengan menciptakan kondisi yang mendukung terhadap pertumbuhan pribadi.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kehidupan bekerja adalah persepsi pekerja mengenai kesejahteraan, suasana dan pengalaman pekerja di tempat mereka bekerja, yang mengacu kepada bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan memenuhi keperluan-keperluan pribadi pekerja.

## 2. Aspek Kualitas Kehidupan Kerja

Secara umum terdapat sembilan aspek pada SDM dilingkungan perusahaan yang perlu diciptakan, dibina dan dikembangkan (Nawawi, 2001) Kesembilan aspek tersebut adalah :

- a. Dilingkungan setiap dan semua perusahaan, pekerja sebagai SDM memerlukan komunikasi yang terbuka dalam batas-batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Komunikasi yang lancar untuk memperoleh informasi-informasi yang dipandang penting oleh pekerja dan disampaikan tepat pada waktunya dapat menimbulkan rasa puas dan merupakan motivasi kerja yang positif. Untuk itu perusahaan dalam menyampaikan informasi dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan atau secara langsung pada setiap pekerja, atau melalui pertemuan kelompok, dan dapat pula melalui sarana publikasi perusahaan seperti papan bulletin, majalah perusahaan dan lain-lain.
- b. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua pekerja memerlukan pemberian kesempatan pemecah konflik dengan perusahaan atau sesama karyawan secara terbuka, jujur dan adil. Kondisi ini sangat berpengaruh pada loyalitas, dedikasi serta motivasi kerja karyawan. Untuk itu dapat ditempuh pula dengan kesediaan untuk mendengarkan review antar karyawan yang mengalami konflik, atau melalui proses banding ( *appeal* ) pada pimpinan yang lebih tinggi dalam konflik dengan manajer atasannya.
- c. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan memerlukan kejelasan pengembangan karir masing-masing dalam menghadapi masa depannya. Untuk itu dapat ditempuh melalui penawaran untuk memangku suatu jabatan, memberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan di luar perusahaan atau pada

lembaga pendidikan yang lebih tinggi. Di samping itu dapat juga ditempuh melalui penilaian kerja untuk mengatur kelebihan dan kekurangannya dalam bekerja yang dilakukan secara obyektif. Pada gilirannya berikut dapat ditempuh dengan mempromosikannya untuk memangku jabatan yang lebih tinggi didalam perusahaan tempatnya bekerja.

- d. Di lingkungan perusahaan, karyawan perlu diikutsertakan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan posisi kewenangan dan jabatan masing-masing. Untuk itu perusahaan dapat melakukannya dengan membentuk tim inti dengan mengikutsertakan karyawan dalam rangka memikirkan langkah-langkah bisnis yang akan ditempuh. Disamping itu dapat pula dilakukan dengan menyelenggarakan pertemuan-pertemuan yang tidak sekedar dipergunakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan informasi-informasi tetapi juga memperoleh masukan, mendengarkan saran dan pendapat karyawan.
- e. Dilingkungan suatu perusahaan, setiap karyawan perlu dibina dan dikembangkan perasaan bangganya pada tempat kerja, termasuk juga pada pekerjaan atau jabatannya. Untuk keperluan itu, perusahaan berkepentingan menciptakan dan mengembangkan identitas yang dapat menimbulkan rasa bangga karyawan terhadap perusahaan. Dalam bentuk yang sederhana dapat dilakukan melalui logo, lambang, jaket perusahaan dan lainnya. Di samping itu rasa bangga juga dapat dikembangkan melalui partisipasi perusahaan terhadap kehidupan berbangsa dan bernegara dengan mengikutsertakan karyawan, kepedulian terhadap masalah lingkungan sekitar dan memperkerjakan karyawan dengan kewarganegaraan dari bangsa tempat perusahaan melakukan operasional bisnis.
- f. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan harus memperoleh kompensasi yang adil/wajar dan mencukupi. Untuk itu diperlukan kemampuan

menyusun dan menyelenggarakan sistem dan struktur pemberian kompensasi langsung dan tidak langsung (pemberian upah dasar dan berbagai keuntungan/manfaat) yang kompetitif dan dapat mensejahterakan karyawan sesuai dengan posisi/ jabatannya di perusahaan dan status sosial ekonominya di masyarakat.

- g. Di lingkungan suatu perusahaan setiap dan semua karyawan memerlukan keamanan lingkungan kerja. Untuk itu perusahaan berkewajiban menciptakan dan mengembangkan serta memberikan jaminan lingkungan kerja yang aman. Beberapa usaha yang dapat dilakukan antara lain dengan membentuk komite keamanan lingkungan kerja yang secara terus-menerus melakukan pengamatan dan pemantauan kondisi tempat dan peralatan kerja guna menghindari segala sesuatu yang membahayakan para pekerja, terutama dari segi fisik. Kegiatan lain dapat dilakukan dengan membentuk tim yang dapat memberikan respon cepat terhadap kasus gawat darurat bagi karyawan yang mengalami kecelakaan. Dengan kata lain perusahaan perlu memiliki program keamanankerja yang dapat dilaksanakan bagi semua karyawannya.
- h. Dilingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan memerlukan rasa aman atau jaminan kelangsungan pekerjaannya. Untuk itu perusahaan perlu berusaha menghindari pemberhentian sementara para karyawan, menjadikannya pegawai tetap dengan memiliki tugas-tugas reguler dan memiliki program yang teratur dalam memberikan kesempatan karyawan mengundurkan diri, terutama melalui pengaturan pensiun.
- i. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan memerlukan perhatian terhadap pemeliharaan kesehatannya, agar dapat bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Untuk itu perusahaan dapat mendirikan dan menyelenggarakan pusat



kesehatan, pusat perawatan gigi, menyelenggarakan program pemeliharaan kesehatan, program rekreasi dan program konseling/ penyuluhan bagi para pekerja/karyawan.

Kesembilan aspek tersebut sangat penting artinya dalam pelaksanaan manajemen yang diintegrasikan dengan SDM agar perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan eksistensinya secara kompetitif.

Walton (dalam Kossen, 1986) mengatakan bahwa kualitas kehidupan bekerja adalah persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di tempat kerja mereka. Suasana pekerjaan yang dimaksudkan adalah berdasarkan kepada delapan aspek, yaitu:

a). Kompensasi yang mencukupi dan adil

Gaji yang diterima individu dari kerjanya dapat memenuhi standar gaji yang diterima umum, cukup untuk membiayai suatu tingkat hidup yang layak dan mempunyai perbandingan yang sama dengan gaji yang diterima orang lain dalam posisi yang sama.

b). Kondisi-kondisi kerja yang aman dan sehat

Individu tidak ditempatkan kepada keadaan yang dapat membahayakan fisik dan kesehatan mereka, waktu kerja mereka juga sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Begitu juga umur adalah sesuai dengan tugas yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

c). Kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia

Pekerja diberi autonomi, kerja yang mereka lakukan memerlukan berbagai kemahiran, mereka juga diberi tujuan dan perspektif yang diperlukan tentang tugas yang akan mereka lakukan. Pekerja juga diberikan kebebasan bertindak dalam menjalankan tugas yang diberikan dan pekerja juga terlibat dalam membuat perencanaan.

d). Peluang untuk pertumbuhan dan mendapatkan jaminan

Suatu pekerjaan dapat memberi sumbangan dalam menetapkan dan mengembangkan kapasitas individu. Kemahiran dan kapasitas individu itu dapat dikembangkan dan

dipergunakan dengan sepenuhnya, selanjutnya peningkatan peluang kenaikan pangkat dan promosi dapat diperhatikan serta mendapatkan jaminan terhadap pendapatan.

e). Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan

Individu tidak dilayani dengan sikap curiga, mengutamakan konsep egalitarianism, adanya mobilitas untuk bergerak ke atas, merasa bagian dari suatu tim, mendapat dukungan dari kelompok-kelompok primer dan terdapat rasa hubungan kemasyarakatan serta hubungan antara perseorangan.

f). Hak-hak karyawan

Hak pribadi seorang individu harus dihormati, memberi dukungan kebebasan bersuara dan terwujudnya pelayanan yang adil.

g). Pekerja dan ruang hidup secara keseluruhan

Kerja juga memberikan dampak positif dan negatif terhadap ruang kehidupan seseorang. Selain berperan di lingkungan kerja, individu juga mempunyai peranan di luar tempat kerja seperti sebagai seorang suami atau bapak dan ibu atau isteri yang perlu mempunyai waktu untuk bersama keluarga.

h). Tanggung jawab sosial organisasi

Organisasi mempunyai tanggung jawab sosial. Organisasi haruslah mementingkan pengguna dan masyarakat secara keseluruhan semasa menjalankan aktivitasnya. Organisasi yang mengabaikan peranan dan tanggung jawab sosialnya akan menyebabkan pekerja tidak menghargai pekerjaan mereka.

Menurut Lau dan May (1998) aspek kualitas kehidupan kerja adalah ;

- a. Gaji dan kesejahteraan adalah sejumlah kompensasi yang diterima seorang karyawan sebagai imbalan dari hasil kerjanya sesuai dengan pangkat, jabatan dan lama bekerja.

- b. Kesempatan untuk mengembangkan diri adalah kemampuan organisasi untuk memberikan peningkatan karier yang sama bagi setiap karyawan mengikuti penataran untuk pembaharuan pendidikan.
- c. Keamanan kerja adalah jaminan akan kelangsungan pekerjaan, seperti karyawan tidak akan dimutasikan ke tempat lain yang tidak sesuai dengan keinginannya, mendapatkan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuannya serta jaminan bahwa dia akan tetap mendapatkan gaji setelah purna tugas.
- d. Kebanggaan pada pekerjaan dan perusahaan adalah peran serta karyawan dalam memajukan perusahaan, perasaan bangga akan prestasi yang diperoleh serta adanya penghargaan yang diberikan pada karyawan yang berprestasi.
- e. Keterbukaan dan keadilan bagi seorang karyawan adalah sebagai suatu keterbukaan dari pimpinan organisasi dalam menerima saran, kritik, dan keluhan dari para karyawan, maupun permasalahan yang dihadapi karyawan atau pun kesediaan pimpinan organisasi dalam memberikan penilaian yang efektif, terbuka terhadap keluhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- f. Kepercayaan dan keramahan adalah kerjasama yang solid antara pimpinan organisasi dan karyawannya sehingga terjalin kebersamaan serta adanya pembagian tugas yang jelas tentang tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya.

Dari uraian diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa aspek dari kualitas kehidupan kerja adalah terdiri dari ; 1). Gaji dan kesejahteraan adalah sejumlah kompensasi yang diterima seorang karyawan sebagai imbalan dari hasil kerjanya sesuai dengan pangkat, jabatan dan lama bekerja. 2). Kesempatan untuk mengembangkan diri adalah kemampuan organisasi untuk memberikan peningkatan karier yang sama bagi setiap karyawan mengikuti penataran untuk pembaharuan pendidikan. 3). Keamanan kerja adalah jaminan akan

kelangsungan pekerjaan, seperti karyawan tidak akan dimutasikan ke tempat lain yang tidak sesuai dengan keinginannya, mendapatkan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuannya serta jaminan bahwa dia akan tetap mendapatkan gaji setelah purna tugas. 4). Kebanggaan pada pekerjaan dan perusahaan adalah peran serta karyawan dalam memajukan perusahaan, perasaan bangga akan prestasi yang diperoleh serta adanya penghargaan yang diberikan pada karyawan yang berprestasi. 5). Keterbukaan dan keadilan bagi seorang karyawan adalah sebagai suatu keterbukaan dari pimpinan organisasi dalam menerima saran, kritik, dan keluhan dari para karyawan, maupun permasalahan yang dihadapi karyawan atau pun kesediaan pimpinan organisasi dalam memberikan penilaian yang efektif, terbuka terhadap keluhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. 6). Kepercayaan dan keramahan adalah kerjasama yang solid antara pimpinan organisasi dan karyawannya sehingga terjalin kebersamaan serta adanya pembagian tugas yang jelas tentang tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya.

### **3. Indikator Kualitas Kehidupan Kerja**

Menurut Arifin, (1999) kualitas kehidupan kerja merupakan suatu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumberdaya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kehidupan kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut adalah : kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, karir, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan.

Penelitian oleh Elmuti (1997) menunjukkan bahwa implementasi *aided self-management team* (bentuk lain dari kualitas kehidupan kerja) menunjukkan dampak positif pada kinerja karyawan.

Ada delapan indikator dalam pengukuran kualitas kehidupan kerja yang dikembangkan oleh Walton (dalam Zin, 2004) tetapi dalam penelitian ini hanya akan digunakan empat indikator saja, yaitu:

1. Pertumbuhan dan pengembangan, yaitu terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan.
2. Partisipasi, yaitu adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan.
3. Sistem imbalan yang inovatif, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standart hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standart pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.
4. Lingkungan kerja, yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik.

### **C. Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja (QWL) Dengan Kinerja Perawat**

Kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi

(Suhendi dan Anggara, 2010).



Steele (2000) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan perusahaan yang sehat dan kuat. Bila para karyawan mampu bekerja untuk kuantitas yang maksimal dan kualitas yang prima, maka perusahaan akan menjadi semakin efektif dalam operasionalnya. Perilaku kerja yang mampu mendorong kinerja adalah perilaku kerja yang cerdas untuk berkolaborasi, berkomunikasi, bersinergi, berkoordinasi, dan fokus pada prestasi. Berkolaborasi artinya selalu siap bekerja sama dengan siapa pun tanpa memiliki perasaan suka atau tidak suka terhadap pihak-pihak terkait. Berkomunikasi artinya mampu mencair bersama irama kerja sama yang saling memahami dalam satu bahasa persepsi. Bersinergi artinya selalu siap melakukan kegiatan bersama atau kerja gabungan untuk mencapai sasaran dan target. Berkoordinasi artinya selalu menyatukan persepsi terhadap setiap aturan, peraturan, kebijakan agar setiap tindakan dapat berjalan sempurna dan tidak saling bertentangan atau simpang siur.

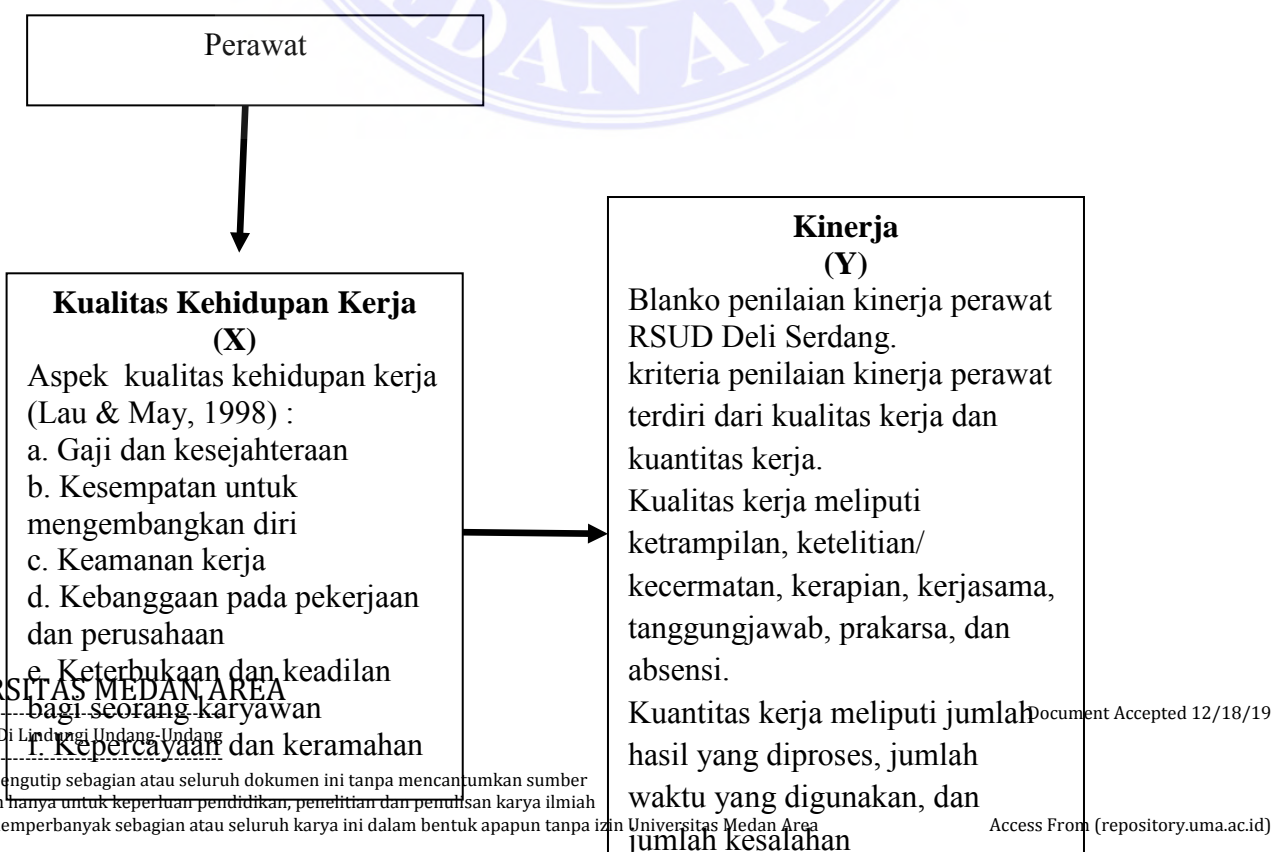
Perilaku kerja di atas tersebut haruslah menjadi karakter kerja yang sesuai dalam diri. Sebab, tanpa kerja sama yang baik, tanpa saling pengertian, dan tanpa saling membantu, maka setiap upaya untuk menghasilkan kuantitas dan kualitas kerja terbaik akan mengalami kegagalan. Kuantitas kerja berarti karyawan harus berupaya dengan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target. Artinya, karyawan harus selalu menyiapkan kondisi tubuh yang kuat dan sehat; kondisi perasaan dan emosi yang penuh semangat; kondisi pikiran yang jernih, tenang, dan kreatif. Kualitas kerja berarti karyawan harus memiliki mind set, keterampilan, pengetahuan, dan niat baik untuk bekerja dengan berkualitas, rapi, bersih, teliti, dan indah. (Toha, 2001)

Menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik merupakan suatu seni yang tergantung pada situasi dan kondisi kerja itu sendiri serta tantangan yang dihadapi. Keadaan, situasi dan kondisi kerja itu dituntut ada pada setiap karyawan. Situasi kerja yang terukur bisa dicapai apabila dalam melaksanakan tugas para karyawan didukung oleh kualitas kehidupan

kerja. Melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia sebuah organisasi harus mampu menciptakan kualitas kehidupan kerja yang dapat memberi kesempatan pengembangan diri, kesejahteraan yang dapat menutupi kebutuhan dasar karyawan, serta lingkungan kerja yang aman dan nyaman, sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara lebih baik (Riggio, 1990).

Penelitian yang dilakukan Cardona dan Espejo (2002) (dalam Zin, dkk. 2004) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu tubuh dan berkembang selayaknya manusia, dengan persepsi dan perasaan yang tumbuh seperti ini akan mengarahkan kepada perilaku kerja yang produktif, karyawan akan mendukung tujuan organisasi, sehingga semakin baik kualitas kehidupan kerja maka akan semakin tinggi kinerja karyawan.

#### D. Kerangka Konseptual



## E. HIPOTESIS

Hipotesis dari kajian yang telah dijabarkan tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah; Ada hubungan yang positif kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan perawat maka semakin tinggi kinerjanya, dan sebaliknya semakin rendah kualitas kehidupan kerja perawat maka semakin rendah kinerjanya.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik kuantitatif korelasional karena peneliti ingin meneliti korelasi antara kedua variabel pada data yang telah dikumpulkan sekaligus menguji signifikansinya.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Arikunto (2010) adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan hubungan antar variabel, maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

1. Variabel bebas : Kualitas Kehidupan Kerja (X)
2. Variabel terikat : Kinerja Perawat (Y)

#### C. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel tersebut yang dapat diamati sehingga membuka kemungkinan bagi orang lain untuk melakukan hal yang serupa dan dapat diuji oleh orang lain. Dengan kata lain, definisi operasional ini memberi petunjuk perincian mengenai kegiatan peneliti dalam melakukan pengukuran terhadap variabel penelitian.

Definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

## **1. Kinerja Perawat**

Kinerja perawat adalah hasil kerja yang dicapai individu yang disesuaikan dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan tempat individu bekerja. Komponen dari kinerja pegawai adalah: Kualitas kerja dan Kuantitas kerja. Kualitas kerja meliputi keterampilan, ketelitian/kecermatan, kerapian, kerjasama, tanggungjawab, prakarsa, dan absensi. Kuantitas kerja meliputi hasil yang diproses, jumlah waktu yang digunakan, dan jumlah kesalahan. Data tentang kinerja perawat diperoleh dari dokumentasi Rumah Sakit

## **2. Kualitas Kehidupan Kerja**

Kualitas Kehidupan Kerja adalah persepsi pekerja mengenai kesejahteraan, suasana dan pengalaman pekerja di tempat mereka bekerja, yang mengacu kepada bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan memenuhi keperluan-keperluan pribadi pekerja. Data mengenai kualitas kehidupan kerja diungkap melalui skala yang disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Lau & May, 1998): a). Gaji dan kesejahteraan b). Kesempatan untuk mengembangkan diri , c). Keamanan kerja d). Kebanggaan pada pekerjaan , e).Keterbukaan dan keadilan f).Kepercayaan dan keramahan.

## **D. Subjek Penelitian**

### **1. Populasi**

Sebelum mengetahui jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan pada penelitian ini, terlebih dahulu akan dikemukakan tentang pengertian populasi dan sampel. Menurut Sugiyono (2002) menyatakan bahwa: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.



Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat RSUD. Deli Serdang, yang berjumlah 60 orang.

## **2. Sampel**

Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Jika jumlah anggota populasi hanya meliputi antara 100 atau kurang dan dalam pengumpulan data menggunakan angket, sebaiknya subyek sejumlah itu diambil seluruhnya. Tetapi jika berada di atas 100 orang sebaiknya sampel diambil antara 15% - 25% dari total populasi.

Berdasarkan pendapat Arikunto tersebut, maka dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 60 orang perawat RSUD Deli Serdang. Tehnik sampling yang digunakan adalah total sampling, yaitu semua populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data dari ketiga variabel akan diperoleh melalui metode :

### **1. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi diambil dari dokumentasi rumah sakit, digunakan untuk melihat dan mengumpulkan data tentang kinerja perawat, yaitu berupa Blanko Penilaian Kinerja Perawat.

Data kinerja perawat diperoleh dengan menggunakan blanko penilaian kinerja perawat. Blanko ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja perawat. Artinya, semakin tinggi skor blanko penilaian kinerja perawat maka semakin menunjukkan tingginya kinerja perawat, sebaliknya semakin rendah skor blanko penilaian kinerja perawat maka semakin menunjukkan rendahnya tingkat kinerja perawat. Penilaian ini disusun berdasarkan dua faktor yang merupakan kriteria penilaian kinerja perawat yang terdiri dari kualitas kerja dan kuantitas kerja. Adapun penilaian pada kualitas kerja meliputi ketrampilan, ketelitian/kecermatan, kerapian, kerjasama, tanggungjawab, prakarsa, dan absensi. Sedangkan penilaian

pada kuantitas kerja meliputi jumlah hasil yang diproses, jumlah waktu yang digunakan, dan jumlah kesalahan.

## 2. Metode Skala

Metode skala yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan kumpulan pertanyaan mengenai suatu obyek (Azwar, 2000). Penggunaan metode angket, menurut Hadi (1993) didasari oleh beberapa alasan, yaitu: (1) subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri; (2) apa yang dinyatakan subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya; (3) interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan yang dimaksud peneliti.

Penelitian ini akan menggunakan skala sebagai alat pengumpul data, yaitu:

### 1. Skala Kualitas Kehidupan Kerja

Skala yang digunakan untuk mengukur Kualitas Kehidupan Kerja adalah berdasarkan pada aspek kualitas kehidupan kerja (Lau & May, 1998), yaitu : a. Gaji dan kesejahteraan b. Kesempatan untuk mengembangkan diri c. Keamanan kerja d. Kebanggaan pada pekerjaan dan perusahaan e. Keterbukaan dan keadilan bagi seorang karyawan f. Kepercayaan dan keramahan

**Tabel 1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Kehidupan Kerja**

No.	Dimensi	Favorabel	Unfavorabel	Total
1	Gaji dan kesejahteraan	1,13	7,19	4
2	Kesempatan untuk mengembangkan diri	2,14	8,20	4
3	Keamanan kerja	3,15	9,21	4
4	Kebanggaan pada pekerjaan dan rumah sakit	4,16	10,22	4
5	Keterbukaan dan keadilan	5,17	11,23	4
6	Kepercayaan dan keramahan	6,18	12,24	4
	Total	12	12	24

## F. Prosedur Dan Analisis Data

Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis Product Moment untuk melihat hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja Perawat, analisis Product Moment digunakan untuk menguji hubungan antara kelompok-kelompok data yang berasal dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat.

## G. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukam uji validitas dan realiabilitas alat ukur.

### 1. Uji Validitas

Azwar (2013) mengatakan uji validitas berasal dari kata validity yang berarti keakuratan / keterpercayaan seberapa tepat metode mengukur apa yang diukur. Artinya, validitas menunjuk pada sejauh mana skala itu mampu mengungkap dengan akurat dan telti data mengenai yang dirancang untuk mengukurnya.

Dalam penelitian ini sklaa diuji validitasnya dengan menggunakan teknik analisis produk moment rumus angka dari Formula Person, dimana rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total
- $\sum XY$  : Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total
- $\sum X$  : Jumlah skor keseluruhan subjek untuk tiap butir
- $\sum Y$  : Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor x
- $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor y
- N : Jumlah subjek

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## 2. Uji Realiabilitas

Uji realiabilitas berasal dari kata reliability yaitu suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat realiabilits tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (Azwar 2013)

Realiabilitas mengacu kepada keterpercayaan atau konsistensi hasil ukur, yang mengandung makna seberapa tinggi kecemasan pengukuran. Salah satu formula konsistensi internal yang populer adalah formula kofisien alpha. Sebagaimana ditunjukkan oleh namanya, data untuk menghitung koefisien realiabilitas alpha diperoleh lewat sekali saja penyajian skala pada sekelompok responden. Untuk mengetahui berapa besar indeks realiabilitas skala digunakan teknik alpha, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{tt} = 1 - \frac{Mki}{Mks}$$

Keterangan :

$r_{tt}$  : Koefisien realiabilitas alat ukur  
1 : Bilangan konstan  
Mki: Mean kuadrat interaksi antar item dengan subjek  
Mks: Mean kuadrat antar subjek

## BAB V

### KESIMPULAN DAN PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat digunakan bagi pada pihak terkait.

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat rumah sakit ( $r_{xy} = 0,332$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$ ). Artinya ada hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat. Dimana semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka kinerja perawat juga semakin tinggi, begitu juga sebaliknya jika kualitas kehidupan kerja rendah maka kinerja perawat juga rendah.
2. Sumbangan yang diberikan oleh kualitas kehidupan kerja sebesar 11% dari presentase sumbangan ini maka terlihat masih terdapat 64,9 % pengaruh dari faktor lain.

#### A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka berikut hal-hal yang dapat disarankan antara lain:



1. Secara umum jika dilihat dari identifikasi tingkat kecenderungan kinerja perawat pada RSUD Deli Serdang tergolong tinggi, untuk itu diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan hal tersebut. Namun berdasarkan hasil kuesioner kualitas kehidupan kerja perawat, pada pernyataan nomor 9 yaitu perawat masih menemukan banyak kendala saat bekerja yang mengacu pada beban kerja dan volume pekerjaan itu sendiri mendapatkan skor yang paling rendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Dengan ini diharapkan kepada perawat untuk tidak mudah menyerah dengan kendala yang ditemukan saat bekerja, selain itu disarankan kepada karyawan untuk melakukan “penyegaran otak” atau *refreshing* serta tersenyum ketika menemukan kendala. Karna pada hakikatnya tersenyum pada saat seseorang mengalami tekanan dapat mengurangi perasaan negatif dan membantu seseorang untuk tetap berfikiran positif. Hal ini dapat digunakan sebagai pertimbangan agar kualitas kehidupan kerja perawat semakin meningkat, sehingga berdampak positif kepada rumah sakit itu sendiri.
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain secara teoritis seperti persepsi, kesempatan promosi, rasa aman, kepemimpinan, dan lain-lain untuk mengungkap kepuasan kerja pada perawat, serta disarankan untuk menambah sampel penelitian karena dengan sampel yang lebih banyak maka hasil analisis dari penelitian yang didapatkan lebih akurat. Disarankan juga melakukan penelitian sejenis di rumah sakit yang berada di wilayah lain atau di perusahaan lain agar dapat dibandingkan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi,S.2001.*Manajemen Sumber Daya Manusia. Strategi Keunggulan Kompetitif* edisi pertama. Penerbit BPEE-Yogyakarta.
- Ancok, D. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Erlangga: Jakarta
- Arifin, Noor. (1999) ”Aplikasi Konsep Quality of Work Life dalam Upaya Menumbuhkan Motivasi Karyawan Berkinerja Unggul” , *Usahawan*, No.10, hal 25-29
- Arikunto, (2010). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek.Jakarta: Rineka Cipta Revisi
- Azwar, Saifuddin. (1999). Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Azwar, Saifuddin. (2000). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bernadin ,H.J. & Russell,A.J.(1998). *Human Resources Management : An Experimental Approach*. Mc.Graw Hill Company, Inc.
- Bruce, E. May, RSM Lau, and Stephen K. Johnson (1999) “A Longitudinal Study of Quality of Work Life and Business Performance”. *Business Review*. Vol. LVIII, No. 2, p.3-7
- Cascio, W.F. 1998. *Managing human resources: Productivity, quality of worklife, profits*. 5th ed. New York: McGraw-Hill, Inc
- Jewell, L. N. & Siegall, M., (2004). Psikologi Industri/Organisasi Modern: Psikologi Penerapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah Di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri, Dan Organisasi, ed-2, hal 529. Jakarta: Arcan
- Judge dan Bono. 2000. Five-Factor Model of Personality and Transformational Leadership. *Journal of Applied Psychology*, p. 751-765
- Kartini Kartono. 2003. Pemimpin Dan Kepemimpinan. Jakarta : PT. Raja Grafindo. Persada
- Keller, R.L. (1992). Transformasional Leadership and The Performance of Research and Development Project Groups. *Journal of Management*, 18(3) : 489-501.
- Mangkunegara, P.A. (2007). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mathis, Robert L. dan John H.Jackson, (2002), Manajemensumber daya manusia, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.

Rivai, V.H., Basri, M.F.A., Sagala, J.E., Murni, S., (2011). Performance Appraisal (Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Sari, D.Y. (2009). Resiko kerja malam hari. Retrieved july, 23, 2013, from <http://kesehatan.kompas.com/read/2009/08/11/2204377Resiko.Kerja.Malam.Hari>.

Sudarmanto. (2009). Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))

# LAMPIRAN A

## SKALA KUALITAS KEHIDUPAN KERJA





## DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Saudara

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Masa Kerja : \_\_\_\_\_
3. Usia : \_\_\_\_\_
4. Pendidikan : \_\_\_\_\_

## PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa SANGAT SETUJU dengan pernyataan yang diajukan  
S = Bila merasa SETUJU dengan pernyataan yang diajukan  
TS = Bila merasa TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang diajukan  
STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

Saya senang mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh sesama rekan kerja

SS    ~~X~~    TS    STS

Tanda silang (X) menunjukkan seseorang itu SANGAT SETUJU terhadap pernyataan yang diajukan

SELAMAT BEKERJA

## SKALA KUALITAS KEHIDUPAN KERJA

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Kompensasi yang saya terima dapat memenuhi kebutuhan hidup keluarga saya	SS	S	TS	STS
2.	Rumah Sakit tempat saya bekerja memberikan kesempatan untuk meningkatkan ketrampilan	SS	S	TS	STS
3.	Saya akan mendapatkan pesangon setelah purna tugas	SS	S	TS	STS
4.	Bekerja di rumah sakit ini membawa kebanggaan tersendiri bagi saya	SS	S	TS	STS
5.	Saya diberikan kesempatan mengemukakan pendapat ketika rapat	SS	S	TS	STS
6.	Saya merasa ada kebersamaan antara karyawan dan pimpinan secara baik	SS	S	TS	STS
7.	Kompensasi yang saya dapatkan termasuk kecil dibandingkan dengan lamanya saya bekerja	SS	S	TS	STS
8.	Saya tidak mendapat izin untuk mengikuti pelatihan mewakili rumah sakit	SS	S	TS	STS
9.	Saya mendapatkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan saya	SS	S	TS	STS
10.	Saya tidak peduli dengan kualitas saya bekerja	SS	S	TS	STS
11.	Saya selalu berusaha menyembunyikan masalah yang ada di rumah sakit	SS	S	TS	STS
12.	Tugas yang ada saya biarkan menumpuk, baru kemudian saya kerjakan	SS	S	TS	STS
13.	Kelangsungan hidup saya terjamin dengan bekerja di rumah sakit ini	SS	S	TS	STS
14.	Saya dibolehkan meningkatkan kreatifitas menggunakan metode kerja yang bervariasi sesuai tuntutan rumah sakit	SS	S	TS	STS
15.	Saya merasa nyaman bekerja di rumah sakit ini	SS	S	TS	STS
16.	Perawat yang berprestasi, mendapat penghargaan yang membanggakan dari rumah sakit	SS	S	TS	STS
17.	Pimpinan saya melakukan evaluasi dengan cara positif terhadap saya	SS	S	TS	STS
18.	Tugas dan tanggung jawab rumah sakit diberikan secara adil – terbuka	SS	S	TS	STS
19.	Saya tidak mendapatkan fasilitas uang lembur, biaya rekreasi ketika bekerja melewati jam kerja di luar kota	SS	S	TS	STS
20.	Saya tidak mendapatkan kesempatan mengikuti	SS	S	TS	STS

	pendidikan lanjut				
21.	Saya tertekan ketika diberikan surat peringatan oleh pihak rumah sakit	SS	S	TS	STS
22.	Saya dengan senang hati memelihara citra rumah sakit saya	SS	S	TS	STS
23.	Ide dan gagasan saya tidak mendapat perhatian pimpinan rumah sakit	SS	S	TS	STS
24.	Tidak ada kerjasama antar perawat dalam menyelesaikan persoalan perawat yang bermasalah	SS	S	TS	STS



**LAMPIRAN B**  
**DATA MENTAH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DENGAN**  
**KINERJA**





**LAMPIRAN C**  
**HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS SKALA**  
**KUALITAS KEHIDUPAN KERJA**



## Reliability

### Scale: KUALITAS KEHIDUPAN KERJA

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	24

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kk1	3.1167	.66617	60
kk2	2.2333	.42652	60
kk3	2.1000	.60226	60
kk4	3.4167	.49717	60
kk5	3.5167	.50394	60
kk6	3.0667	.60693	60
kk7	2.5333	.74712	60
kk8	1.8500	.36008	60
kk9	1.7000	.46212	60
kk10	1.5667	.74485	60
kk11	2.8667	.38912	60
kk12	1.9500	.59447	60

kk13	3.3667	.73569	60
kk14	2.8667	.38912	60
kk15	3.4500	.74618	60
kk16	3.5167	.50394	60
kk17	3.3167	.46910	60
kk18	3.4333	.49972	60
kk19	2.1500	.36008	60
kk20	2.0000	.00000	60
kk21	3.8167	.39020	60
kk22	3.2333	.42652	60
kk23	2.1833	.39020	60
kk24	2.3833	.49030	60

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kk1	62.5167	11.271	.632	.870
kk2	63.4000	12.007	.796	.882
kk3	63.5333	15.168	-.211	.812
kk4	62.2167	14.884	.354	.896
kk5	62.1167	11.766	.729	.877
kk6	62.5667	11.572	.630	.878
kk7	63.1000	14.125	.325	.895
kk8	63.7833	13.800	.329	.852
kk9	63.9333	14.606	.379	.885
kk10	64.0667	15.962	.332	.846
kk11	62.7667	13.606	.373	.846
kk12	63.6833	14.966	.369	.806
kk13	62.2667	11.182	.573	.874
kk14	62.7667	13.606	.373	.846
kk15	62.1833	14.457	.383	.805
kk16	62.1167	11.766	.729	.877

kk17	62.3167	13.712	.375	.855
kk18	62.2000	14.298	-.002	.878
kk19	63.4833	15.542	-.398	.807
kk20	63.6333	14.541	.330	.867
kk21	61.8167	13.610	.371	.846
kk22	62.4000	12.007	.796	.882
kk23	63.4500	15.167	.356	.898
kk24	63.2500	12.936	.387	.828

$$24-3 = 21 \times 5/2 = 52,5$$

## Means

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kinerja * kualitas kehidupan kerja	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

### Report

kinerja	Mean	N	Std. Deviation
kualitas kehidupan kerja			
49	449.33	3	7.506
50	460.00	3	.000
51	463.80	10	5.007
52	465.67	6	6.532
54	460.00	1	.
55	454.86	14	23.323
56	426.67	3	40.104
57	463.00	7	17.020

58	444.50	2	34.648
59	457.50	2	17.678
70	473.00	3	.000
75	480.00	4	.000
80	482.50	2	3.536
Total	460.28	60	19.379

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kinerja * kualitas kehidupan kerja	Between Groups	(Combined)	8052.702	12	671.059	2.236	.025
		Linearity	2447.642	1	2447.642	8.157	.006
		Deviation from Linearity	5605.061	11	509.551	1.698	.103
	Within Groups		14103.481	47	300.074		
	Total		22156.183	59			

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kinerja * kualitas kehidupan kerja	.332	.110	.603	.363

## Correlations

**Correlations**

		kualitas kehidupan kerja	kinerja
kualitas kehidupan kerja	Pearson Correlation	1	.332**

	Sig. (2-tailed)		.010
	N	60	60
kinerja	Pearson Correlation	.332**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





## **LAMPIRAN D**

### **UJI ASUMSI HASIL UJI NORMALITAS HASIL UJI LINERITAS HASIL UJI KORELASI**



## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kualitas kehidupan kerja	kinerja
N		60	60
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	56.90	460.28
	Std. Deviation	8.012	19.379
Most Extreme Differences	Absolute	.278	.328
	Positive	.278	.138
	Negative	-.162	-.328
Kolmogorov-Smirnov Z		2.156	2.537
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000
a. Test distribution is Normal.			



**LAMPIRAN E**  
**SURAT KETERANGAN BUKTI PENELITIAN DAN**  
**SELESAI PENELITIAN**



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DELI SERDANG**  
**LUBUK PAKAM**

Jl. Thamrin Lubuk Pakam Kode Pos 20511  
Telp. (061) 7952068 - 7954477  
Website : rsud.deliserdangkab.go.id

Nomor : 2087.440/RSUD/VIII/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Pengambilan Data

Lubuk Pakam, 02 Agustus 2018  
Kepada Yth :  
Wakil Dekan Bid. Akademik  
Fak. Psikologi Universitas Medan Area  
Di - Tempat .

Dengan hormat,

1. Sesuai dengan Surat dari Wakil Dekan Bid. Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area nomor: 1423/FPSP/01.10/VII/2018 tanggal 30 Juli 2018 Perihal Pengambilan Data di RSUD Deli Serdang.

2. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan bahwa :

Nama : Iga Tri Putri

NPM : 14 860 0397

Judul : "Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja (QWL) dengan Kinerja Perawat di RSUD Deli Serdang"

Diberikan Izin Pengambilan Data di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, dengan ketentuan selama melaksanakan pengambilan data harus mematuhi dan mengikuti peraturan yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih .

Direktur RSUD. Deli Serdang  
Ka. Sub. Bag Tata Usaha

Novelita Sitorus, SKM., M.Kes.

Pemina  
NIP.19741104 199703 2 004







**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DELI SERDANG**  
**LUBUK PAKAM**

Jl. Thamrin Lubuk Pakam Kode Pos 20511  
Telp. (061) 7952068 - 7954477  
Website : rsud.deliserdangkab.go.id

Nomor : 2100.440/RSUD/VIII/2018

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Telah Selesai Melaksanakan Penelitian

Lubuk Pakam, 08 Agustus 2018,

Kepada Yth,

Wakil Dekan Bid. Akademik

Fak. Psikologi Universitas Medan Area

Di-Tempat

Sesuai dengan Surat dari Wakil Dekan Bid. Akademik Fak. Psikologi Universitas Medan Area Nomor: 1423/FPSI/01.10/VII/2018 tanggal 30 Juli 2018 Perihal Telah Selesai Melaksanakan Penelitian di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, maka kami sampaikan bahwa :

Nama : Iga Tri Putri

NPM : 14 860 0397

Judul : "Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja (QWL) dengan Kinerja Perawat di RSUD Deli Serdang".

Telah selesai melaksanakan Penelitian di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, dan selama melaksanakan penelitian patuh dan mengikuti peraturan yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi.

Direktur RSUD. Deli Serdang  
Ka. Sub. Bag. Tata Usaha

Novetta Sitorus, SKM., M.Kes.

Pembina  
NIP.19741104 199703 2 004

