BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

1. Konsep Manajemen SDM

Manajemen berasal dari bahasa inggris "*management*" yang berasal dari kata dasar "*manage*". Definisi *manage* menurut kamus oxford adalah "*to be in charge or make decisions in a business or an organization*" (memimpin atau membuat keputusan di perusahaan atau organisasi). Dan definisi management menurut kamus oxford adalah "*the control and making of decisions in a business or similar organization*" (pengendalian dan pembuatan keputusan di perusahaan atau organisasi sejenis).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Manajemen adalah "penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran" atau "pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusaahaan dan organisasi. Menurut R. Terry, Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya. Menurut James A.F. Stoner, Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunakan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi tang telah ditetapkan. Menurut James A.F. Stoner, Manajemen

adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan sumua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen adalah cara untuk menggunakan semua alat yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa dalam mencapai tujuan perusahaan harus memperhatikan secara optimal terhadap kepentingan-kepentingan yang menyangkut kepentingan konsumen, penanam modal, karyawan, pemerintah, masyarakat, supplier. Manajemen merupakan kegiatan pokok yang dilakukan seorang pimpinan karena dia menjabat sebagai manajer untuk mengolah input menjadi output melalui proses manajemen.

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan strategis yang menawarkan cara terbaik dan proaktif untuk mengelola sumber daya dalam suatu organisasi. Pandangan tradisional tentang mengelola orang secara efektif harus dipertimbangkan dalam manajemen sumber daya manusia. Untuk mencapainya, manajemen sumber daya manusia membutuhkan pemahaman tentang perilaku manusia serta kemampuan untuk mengelolanya.

Salah satu bidang manajemen umum adalah manajemen sumber daya manusia, yang mencakup aspek perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Husaini & Sutama, 2021). Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting peranannya dalam pencapaian tujuan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. Menurut Simamora (2006), manajemen sumber daya manusia mencakup pembinaan, penggunaan, dan perlindungan sumber daya manusia(Amarullah et al., 2023). Manajemen sumber daya manusia berarti mengelola individu dengan segala potensi mereka sehingga sumber daya manusia dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Konsep Keperawatan

Keperawatan telah dijelaskan dalam UU No. 38 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa yang dimaksud keperawatan merupakan kegiatan pemberian asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, kelompok, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Menurut Sutrisno (2010) menjelaskan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan,

berbentuk pelayanan biologis-psikologis-sosial-spritual-kultural yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia(Soemantri & Ginanjar, 2022).

Peran perawat dapat diartikan sebagai tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukan dalam sistem, dimana dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik profesi perawat maupun di luar profesi perawat yang bersifat konstan. Menurut Nursalam (2015) menyebutkan beberapa peran perawatan profesional adalah memberikan asuhan keperawatan pada manusia meliputi (Pustaka & Albus, 2022):

a. Memperhatikan individu dalam konteks sesuai kehidupan dan kebutuhan klien.
b. Perawat menggunakan proses keperawatan untuk mengidentifikasi masalah keperawatan mulai dari pemeriksaan isik, psikis, sosial dan spritual.
c. Memberikan asuhan keperawatan kepada klien (klien, keluarga dan masyarakat).

Sedangkan menurut Budiono dan Pertami (2015) mengemukakan bahwa peran perawat (Kristanto, 2022), sebagai berikut:

a. Pemberi asuhan keperawatan, dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan melalui

pemberi pelayanan keperawatan dengan menggunakan proses keperawatan dari yang sederhana sampai dengan kompleks.

b. Advokat pasien, menginterpretasikan berbagai informasi dari pemberi pelayanan atau informasi lain khususnya dalam pengambilan persetujuan atas tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien serta mempertahankan hak-hak pasien.
c. Pendidik (*educator*), dengan cara membantu klien dalam meningkatkan tingkat pengetahuan kesehatan, gejala penyakit bahkan tindakan yang diberikan sehingga terjadi perubahan perilaku dari klien setelah dilakukan pendidikan kesehatan.
d. Koordinator, yaitu dengan cara mengarahkan, merencanakan serta mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim kesehatan sehingga pemberian pelayanan kesehatan dapat terarah serta sesuai dengan kebutuhan klien.
e. Kolaborator, peran ini dilakukan karena perawat bekerja melalui tim kesehatan yang terdiri dari dokter, fisioterapis, ahli gizi dan lain-lain yang berupa mengidentifikasi pelayanan keperawatan yang tidak termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam penentuan bentuk pelayanan selanjutnya.
f. Konsultan, perawat sebagai tempat konsultasi terhadap masalah atau tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan. Peran ini dilakukan atas permintaan klien terhadap

informasi tentang tujuan pelayanan keperawatan yang diberikan.

g. Peneliti, perawat mengadakan perencanaan, kerja sama, perubahan yang sistematis dan terarah sesuai dengan metode pemberian pelayanan keperawatan.

Tugas perawat dalam menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan dapat dilaksanakan sesuai tahap dalam proses keperawatan. Tugas ini disepakati dalam Lokakarya tahun 1983, yaitu:

a. Menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada klien (*sincere interest*).
b. Jika perawat terpaksa menunda pelayanan maka perawat bersedian memberikan penjelasan dengan ramah kepada klien (*explanation about the delay*).
c. Menunjukkan kepada klien sikap menghargai (*respect*) yang ditunjukkan dengan perilaku perawat.
d. Berbicara pada klien yang berorientasi pada perasaan klien (*subject the patient desire*) bukan pada kepentingan atau keinginan perawat.
e. Tidak mendiskusikan klien didepan pasien dengan maksud menghina.
f. Menerima sikap kritis klien dan mencoba memahami klien dalam sudut pandang klien.

Sedangkan menurut Aditama (2013) menyatakan bahwa perawat di rumah sakit mempunyai beberapa tugas, sebagai berikut (Sugma, 2023):

a. Memberikan pelayanan keperawatan pada pasien, baik untuk kesembuhan maupun pemulihan status fisik dan mental.
b. Memberikan pelayanan lain bagi kenyamanan dan keamanan pasien, seperti penataan tempat tidur dan lain-lain.
c. Melakukan tugas-tugas administratif.
d. Menyelenggarakan pendidikan keperawatan secara berkelanjutan.
e. Melakukan penelitian atau riset untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Selanjutnya, dilihat dari jenis tanggung jawab perawat dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat diklasifikasikan, sebagai berikut:

a. Tanggung jawab utama terhadap tuhannya.
b. Tanggung jawab kepada klien dan masyarakat.
c. Tanggung jawab terhadap rekan sejawat dan atasannya.

3. Konsep Kinerja

Kinerja merupakan hasil dari suatu tindakan atau pelaksanaan tugas dari seseorang pada suatu organisasi dalam periode waktu tertentu, dimana untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik seseorang memiliki kemampuan, kemauan, usaha serta dukungan dari lingkungan. Kinerja merupakan merupakan hasil pekerjaan

yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan konstribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 dalam Wibowo, 2010:7).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pekerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2011). Karyawan melakukan pekerjaan mereka secara efektif dan maksimal sesuai dengan harapan perusahaan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat kesuksesan seseorang dalam menyelesaikan tugas selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target, atau kriteria target (Purwadi, 2020).

Menurut Bangun (2015) dalam (Safitri, D. E., 2019) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaaan (*job requirement*).

Menurut Pusparani (2021) menyatakan bahwa kinerja dapat dibagi menjadi dua hal, antara kinerja individu dan kinerja kelompok. Salah satu hasil dari kinerja individu adalah seorang karyawan yang mendapat penghargaan dari pimpinannya, baik materi maupun nonmateri. Dimana kinerja individu adalah hasil kerja seorang karyawan dalam bentuk kualitas dan kuantitas yang diukur berdasarkan standar operasional perusahaan, sementara kinerja kelompok adalah gabungan dari beberapa orang yang

bekerja sama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik (Alqudah et al., 2022).

Kinerja merupakan hasil dari tindakan sesuai dengan tugas, fungsi dan indikator yang digunakan pada suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Kurniadih, 2013). Pasolong (2010) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas disimpulkan kinerja adalah prestasi atau hasil kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang ditugaskan sesuai dengan tujuannya dan tanggungjawabnya yang dapat dilihat baik secara kuantitas maupun kualitas dalam kurun waktu tertentu.

Prawirosentono mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja (Iqbal, 2022), sebagai berikut:

a. Efektivitas dan Efisiensi adalah efektif bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan dan efisien jika berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
b. Otoritas dan Tanggung Jawab adalah adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab dari setiap orang dalam suatu organisasi yang akan mendukung kinerja tersebut.

c. Displin yaitu berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan pada karyawan yang melanggar peraturan yang berlaku.
d. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Mahmudi (2007) menjelaskan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (Juru, 2020), sebagai berikut:

a. Faktor Individu yaitu pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
b. Faktor Kepemimpinan yaitu kualitas yang dimiliki oleh manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan.
c. Faktor Tim yaitu kualitas *support system* yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadapa sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
d. Faktor Situasional yaitu tekanan (*presure*) dan perubahan lingkungan baik itu eksternal dan internal.

Tekait dengan kinerja, adapun 3 level kinerja (Fitri et al., 2020), yaitu:

a. Kinerja Organisasi merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi dan terkait dengan

tujuan organisasi, rancangan organisasi dan manajemen organisasi.

b. Kinerja Proses merupakan kinerja pada tahap menghasilkan pelayanan yang dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
c. Kinerja Individu merupakan pencapaian pada tingkat pekerjaan yang dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan dan manajemen pekerjaan.

Di dalam perusahaan atau organisasi penilaian kinerja juga sangat penting. Dimana pegawai atau karyawan sangat membutuhkan *feedback* untuk perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Menurut Bernardin dan Russel menjelaskan bahwa ada enam (6) penilaian untuk mengukur kinerja (Rahmadita et al., 2022), yaitu:

a. *Quality* merupakan tingkat dimana hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau yang diharapkan.
b. *Quantity* merupakan jumlah yang dihasilkan.
c. *Timeliness* merupakan kegiatan yang diselesaikan dalam waktu yang dikehendaki.
d. *Cost Efectiveness* merupakan tingkat dimana sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi dan material) dimaksimalkan.

e. *Need for Supervision* merupakan tingkat seorang pekerja melaksanakan kerja tanpa pengawasan seorang supervisor untuk mencegah kecurangan.

f. *Interpersonal Impact* merupakan tingkat dimana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

4. Konsep Kinerja Perawat

Kinerja perawat adalah penerapan kemampuan atau pengetahuan yang dipelajari selama program pendidikan keperawatan untuk menyediakan layanan dan tanggung jawab yang lebih baik dalam kesehatan (Rahmawati, R., 2019). Kinerja seorang perawat harus didasarkan pada lima proses standar asuhan keperawatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 26 tahun 2019 tentang Keperawatan bahwa asuhan keperawatan merupakan siklus interaksi perawat dengan klien dan lingkungannya untuk memenuhi kebutuhan dan kemandirian klien dalam merawat dirinya. Jenis pelayanan profesional ini merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan dan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit.

Delucia dkk (2009) menjelaskan kinerja dari keperawatan dapat dilakukan melalui tiga ukuran yaitu kompetensi, tugas spesifik perawat dan *nursing-sensitive quality indicator*. Dewan pimpinan pusat PPNI pada tahun 1996 telah menyusun standar evaluasi

praktek keperawatan dengan mengacu pada standar asuhan keperawatan mulai dari tahap pengkajian, diagnosis, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi keperawatan. Kinerja perawat adalah penerapan pengetahuan dan kemampuan yang diajarkan untuk memberikan pelayanan. Perawat bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien dan melayani mereka sesuai dengan tugas, fungsi, dan kompetensi mereka.

Kinerja perawat adalah hasil dari seluruh aktifitas kerja perawat. Ini adalah bukti bagaimana asuhan keperawatan diberikan di rumah sakit melalui metode proses keperawatan (Nursalam, 2008). Kinerja karyawan perusahaan sebenarnya sebanding dengan kinerja perawat. Perawat ingin diukur kinerjanya berdasarkan standar obyektif yang terbuka dan dapat dikomunikasikan. Jika mereka dilihat dan dihargai dengan baik, mereka akan lebih terpacu untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi (Faizin dan Winarsih, 2008).

Kinerja perawat tidak hanya dinilai dari kesediaan tenaga keperawatan untuk bertindak; kinerja perawat juga harus mempertimbangkan kesediaan individu untuk bertindak. Kinerja yang baik dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan klinis dalam tim, dan kinerja perawat juga dapat membantu mewujudkan komitmen pegawai terhadap apa yang mereka lakukan secara profesional, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja perawat (Zulkarnain, 2017).

Kinerja perawat yang baik menentukan citra rumah sakit di masyarakat dan membantu mencapai tujuan organisasi (Marchelinus Tulasi et al., 2021). Kinerja perawat memberikan pelayanan keperawatan yang harus didasari oleh kemampuan yang tinggi sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi (Yani et al., 2019).

5. Indikator Kinerja Perawat

Menurut Prawirosentono (2008:27) kinerja perawat dapat diukur dengan dengan beberapa indikator, sebagai berikut:

a. Kualitas

Kualitas pekerjaan dapat diukur melalui tingkat kesempurnaan tugas serta persepsi karyawan tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

b. Kuantitas

Merupakan total yang dihasilkan yang ditunjukkan dengan jumlah unit atau siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas yang telah diselesaikan pada waktu yang ditentukan dari perspektif koordinasi dengan hasil output dan untuk memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas.

d. Efektivitas

Merupakan bagaimana sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) digunakan seoptimal mungkin. Tujuannya adalah untuk meningkatkan hasil dari setiap unit sumber daya yang digunakan.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat di mana seorang karyawan dapat memenuhi komitmen kerjanya. Pada tingkat ini, karyawan memiliki komitmen kerja dengan perusahaan dan memiliki tanggung jawab terhadap kantor.

6. Konsep Beban Kerja

Semua aktivitas yang dilakukan oleh karyawan, termasuk waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, baik secara langsung maupun tidak langsung, disebut sebagai beban kerja (Johari et al., 2018). Beban kerja merupakan sejumlah prosedur atau tugas yang harus diselesaikan secara berkala dalam jangka waktu tertentu untuk mengetahui seberapa efisien dan efektif operasi suatu organisasi (Yuniarsih dan Suwatno dalam Priyanto, 2018).

Menurut Kasmir (2019 : 40) menyatakan bahwa beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dan total waktu standar. Pengertian tentang beban kerja juga dinyatakan Munandar (Harini et al., 2018) bahwa beban kerja adalah tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan

dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan kemampuan dan potensi mereka.

Berdasarkan berbagai definisi, beban kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi seorang pekerja tentang tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan upaya mereka untuk menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja mereka. Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu dapat digunakan untuk menghitung beban kerja (Akob, 2016). Apabila seorang pekerja memiliki kemampuan untuk menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan sejumlah tugas yang diberikan, tugas dan kegiatan tersebut tidak dianggap sebagai beban kerja. Namun, jika seorang pekerja tidak berhasil, tugas dan kegiatan tersebut dianggap sebagai beban kerja. Jika seorang karyawan merasa bahwa mereka tidak dapat menyelesaikan tugas mereka, itu disebut sebagai beban kerja.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja (Winarni et al., 2024), sebagai berikut:

a. *Patient-to-nurse ratio* yaitu jumlah pasien yang harus ditangani oleh masing-masing perawat.
b. *Activity type* yaitu jenis kegiatan yang dilakukan perawat mulai dari kegiatan pokok yang penting seperti melakukan dokumentasi asuhan keperawatan, kegiatan tambahan yang bukan bagian tugas pokok seperti menyusun status pasien

pada tempatnya, hingga kegiatan tambahan yang merupakan bagian tugas pokok seperti pemberian obat.

c. *Time Pressure* yaitu rasio waktu yang dibutuhkan (total waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas pokok) dan waktu yang tersedia harus diperhitungkan.
d. *Physical expenditure* yaitu jumlah rata-rata serta standar tiap perawat berjalan selama melaksanakan tugas.

Menurut Prihatini (2008) mengemukakan bahwa beban kerja terbagi menjadi dua tipe dasar (Kristanto, 2022), sebagai berikut:

a. Beban kerja bersifat fisik, meliputi mengangkat pasien, memandikan pasien, membantu pasien ke kamar mandi, mendorong peralatan kesehatan, merapikan tempat tidur pasien, mendorong brankart pasien.
b. Beban kerja bersifat mentap, meliputi bekerja dengan *shift* atau bergiliran, kompleksitas pekerjaan (mempersiapkan mental dan rohani pasien dan keluarga terutama bagi yang akan memerlukan operasi atau dalam keadaan kritis), bekerja dengan keterampilan khusus dalam merawat pasien, tanggung jawab terhadap kesembuhan serta harus menjalin komunikasi dengan pasien.

Beban kerja haruslah seimbang, sebab beban kerja yang terlalu tinggi maupun terlalu rendah akan memiliki dampak yang tidak baik pada karyawan. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stres kerja, minimnya konsentrasi karyawan,

timbulnya keluhan pelanggan dan menyebabkan tingginya angka ketidakhadiran karyawan. Sedangkan beban kerja yang terlalu rendah akan memunculkan kebosanan dan rendahnya konsentrasi terhadap pekerjaan. Baik beban kerja yang terlampau tinggi maupun terlalu rendah pada akhirnya akan menyebabkan rendahnya produktivitas karyawan (Dwi Pratiwi et al., 2024).

Dalam profesi keperawatan sendiri menjadi beban kerja yang tidak sesuai dengan standar akan menimbulkan dampak seperti munculnya kesalahan pada pelaporan status pasien, kelelahan kerja, meninggalkan pekerjaan yang tidak selesai selama *shift* kerja, terganggunya alur kerja, hingga kesalahan pemberian medikasi pada pasien (Pujiarti & Lia Idealistiana, 2023).

7. Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) menjelaskan tentang indikator beban kerja, antara lain:

a. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah tingkat pemahaman karyawan tentang pekerjaan tersebut. Seperti contoh, karyawan di divisi produksi pasti akan terlibat dengan mesin produksi.

b. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam

melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

c. Target yang harus dicapai

Target kerja yang ditetapkan perusahaan pasti secara langsung memengaruhi jumlah kerja yang diberikan kepada karyawan. Semakin singkat waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tertentu atau semakin tidak seimbang antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan jumlah kerja yang diberikan, semakin banyak pekerjaan yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

8. Konsep Kompetensi

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang digunakan oleh seorang karyawan saat melakukan tugasnya di tempat kerja. Kompetensi sangat penting bagi karyawan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan strategi bisnis perusahaan.

Menurut Ilmi (2018) menyatakan bahwa kompetensi ialah keahlian yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan moral yang diperlukan untuk melakukan tugas dan kewajibannya sehingga dia dapat melakukannya secara profesional, efektif, dan efisien. Kompetensi juga merupakan kemampuan karyawan, yang menunjukkan sikap dan tingkah laku yang sesuai dengan peran mereka sebagai karyawan perusahaan,

yang berdampak pada target perusahaan yang diinginkan (Wahono *et al*., 2019)

Menurut Sedarmayanti & Safer (2016) kompetensi yang lebih dekat dengan kemampuan atau kemampuan yang digunakan dan menghasilkan hasil yang baik atau sangat baik. Tidak semua pegawai atau pemimpin memiliki otoritas atau kewenangan; hanya mereka yang melakukan pekerjaan dengan baik dianggap memiliki kompetensi secara otomatis.

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) menyatakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dan keinginan untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sedangkan menurut Spencer dalam Moeheriono (2010:3-4) menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang terkait dengan efektivitas kinerja seseorang di tempat kerjanya atau karakteristik dasar seseorang yang berkaitan dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau dalam keadaan tertentu.

Menurut Yusoff & Armstrong (2012) dalam Murni et., al (2024) menyatakan bahwa kommpetensi adalah gabungan pengetahuan, pengalaman, sikap, dan sifat produktif serta kombinasi yang tepat dari keterampilan fungsional dan teknis untuk mewujudkan sesuatu.

Kemampuan seorang karyawan untuk menerapkan keterampilan mereka di tempat kerja disebut kompetensi. Kompetensi juga dapat berupa keterampilan, pembelajaran berbagi, dan teknologi, yang dapat memberi organisasi keunggulan kompetitif.

Michael Zwell memberikan lima kategori kompetensi yang terdiri dari (Ridianto, 2023), yaitu:

a. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, inovasi dan keahlian teknis.
b. *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan *relationship* meliput; kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, dan penyelesaian konflik.
c. *Personal attribute* merupakan kompetensi instrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal attiribute* merupakan kompetensi yang meliput; integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.

d. *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan, dan mengembangkan orang lain. Kompetensi *managerial* berupa; memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.
e. *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan *leadership* meliputi kepemimpinan visioner, berpikir strategis dan membangun komitmen organisasional.

Manfaat kompetensi juga dapat dilihat dari beberapa sisi, antara lain:

a. Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan berdasarkan standar yang ada.
b. Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambah pada pembelajaran dan pertumbuhan.
c. Meningkatnya keterampilan dan *marketability* sebagai karyawan.
d. Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer keterampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui dan potensi pengembangan karier.
e. Pilihan perubahan karier yang lebih jelas, untuk berubah pada jabatan baru, seseorang dapat membandingkan kompetensi

mereka sekarang dengan kompetensi yang diperlukan untuk jabatan baru.

f. Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karier.

g. Penilaian kinerja yang lebih objektif dan umpan balik berbasis standar kompetensi yang ditentukan dengan jelas.

9. Indikator Kompetensi

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) menyatakan bahwa ada tiga indikator utama dalam pembentukan kompetensi, antara lain:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab tertentu, seperti bahasa komputer, menentukan apakah mereka berhasil melakukan tugas tersebut atau tidak. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup meningkatkan efektivitas perusahaan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepada seseorang karyawan, seperti seorang programer komputer, dengan cara yang paling efektif dan efisien. Selain pengetahuan dan kemampuan karyawan, sikap dan perilaku mereka adalah hal yang paling perlu diperhatikan.

c. Sikap (*Attitude*)

Peraturan perusahaan mengatur bagaimana seseorang karyawan bertindak saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Jika karyawan memiliki sifat yang mendukung pencapaian organisasi, maka tugas-tugas yang diberikan akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

B. Definisi Konsep

Kinerja perawat merupakan penerapan kemampuan atau pengetahuan yang dipelajari selama program pendidikan keperawatan untuk menyediakan layanan dan tanggung jawab yang lebih baik dalam kesehatan. Variabel kinerja perawat IGD di UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Beban Kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi seorang pekerja tentang tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan upaya mereka untuk menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja mereka. Adapun indikator dari beban kerja, yaitu:
   a. Kondisi pekerjaan
   b. Penggunaan waktu kerja
   c. Target yang harus dicapai
2. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang digunakan oleh seorang karyawan saat melakukan tugasnya di tempat kerja. Adapun indikator dari kompetensi, yaitu:

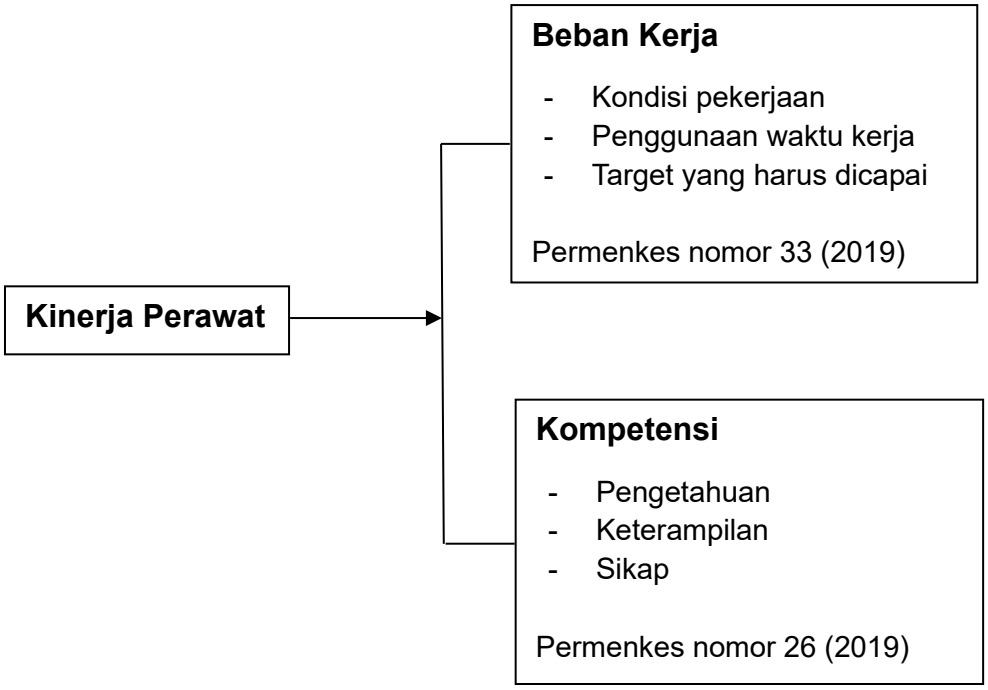
a. Pengetahuan

b. Keterampilan

c. Sikap

C. Kerangka Penelitian

Berdasarkan konsep penelitian diatas maka kerangka penelitian dapat diperhatikan pada bagan berikut:



Sumber : Permenkes nomor 33 (2019) dan Permenkes nomor 26 (2019)