

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kinerja Perawat

Robbins (2006) menyatakan bahwa kinerja adalah *output* yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dalam perusahaan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada masing-masing individu sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Dessler (2020) menyatakan kinerja adalah kualitas dan kuantitas atas hasil kerja yang diperoleh individu dalam melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan. Dalam konteks perawat, kinerja perawat merupakan hasil kerja seorang perawat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan mempengaruhi citra suatu rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya.

Dari berbagai teori di atas, dapat didefinisikan kinerja sebagai hasil kerja, baik secara kualitas ataupun kuantitas yang dihasilkan oleh seorang individu selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja dapat menjadi dasar penilaian terhadap individu yang dapat diukur dari standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan. Individu yang memiliki kinerja yang optimal dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas dan mencapai tujuan organisasi bersama. Dalam konteks perawat, kinerja mencakup pemenuhan target atau standar pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit, yang diukur dari segi kualitas dan kuantitas hasil kerja sesuai tanggung jawab mereka. Kinerja perawat juga melibatkan pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien serta dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan orientasi terhadap pekerjaan.

## 1. Faktor-Faktor Kinerja

Manajer harus dapat merumuskan strategi untuk bisa meningkatkan kinerja agar dapat mencapai suatu hasil yang diinginkan oleh perusahaan. *Self efficacy* dan hubungan sosial di dalam suatu organisasi atau perusahaan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja. Sekalipun harus diakui bahwa *self efficacy* dan hubungan sosial bukan satu-satunya hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang.

P. S. Robbins (2006) berpendapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

### a. Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pemimpin untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi.

### b. Kepemimpinan

Penerapan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pemimpin harus mampu menggali potensi-potensi yang ada pada dirinya dan memmanfaatkannya didalam unit organisasi.

### c. Kualitas Kerja

Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan atau organisasi.

### d. Kemampuan Kerja

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawab termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja pegawai.

e. Inisiatif

Inisiatif merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengaturan serta keterampilan yang dimiliki oleh para pegawai dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

f. Motivasi

Motivasi ini merupakan subyek yang penting bagi pemimpin, karena menurut definisi pemimpin harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Pemimpin perlu memahami orang-orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya.

e. Lingkungan Kerja

Lingkungan dan manusia memiliki hubungan yang sangat erat. Manusia selalu berusaha beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang berbeda. Oleh karena itu, faktor lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan.

## **2. Indikator Kinerja**

Robbins (2016) mendefinisikan indikator kinerja sebagai instrumen untuk mengukur hasil atau pencapaian kerja seseorang. Robbins (2016) menyatakan ada 5 (lima) hal yang menjadi indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat dilihat dari seberapa baik kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja dapat dilihat dari seberapa lama seseorang dapat bekerja dalam satu hari yang diukur dari kecepatan kerja pada masing-masing individu.

Kuantitas kerja dapat dinyatakan dalam jumlah unit atau siklus kegiatan yang diselesaikan.

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran dari seseorang terhadap pekerjaan yang telah diberikan sebagai kewajiban yang harus diselesaikan.

d. Kerja sama

Kerja sama merupakan kemauan individu untuk bekerja dengan individu yang lain dalam mengerjakan tugasnya, baik di dalam maupun di luar organisasi atau perusahaan sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.

e. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri masing-masing individu dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengatasi masalah tanpa perintah dari atasan atau pemimpin dapat menunjukkan tanggung jawab individu dalam memenuhi kewajibannya. Inisiatif diukur melalui kemampuan mengatasi masalah yang ada tanpa menunggu perintah dari atasan atau pemimpin.

Kewuan (2019) menyatakan indikator kinerja keperawatan dibagi menjadi lima, antara lain:

1. Indikator *input*: Segala sesuatu yang dibutuhkan perawat dalam pelayanan, perawatan, dan praktik keperawatan, termasuk staf, alat/perlengkapan, informasi, peraturan/pedoman, dan lain-lain.
2. Indikator proses: kecepatan, ketepatan, dan tingkat akurasi dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan yang diberikan kepada klien.
3. Indikator *output/effect*: hasil pelayanan asuhan, dan praktik keperawatan.

4. Indikator *outcome*: menilai dampak/*impact* pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan yang telah dilakukan.
5. Indikator manfaat: peningkatan mutu pelayanan kesehatan, umumnya dan khususnya pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan.

### **B. Self Efficacy**

Konsep *self efficacy* berasal dari *social cognitive* yang pertama kali dikenalkan oleh Albert Bandura. *Self efficacy* dapat mempengaruhi suatu individu untuk memilah kegiatan usaha yang perlu dilakukan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dihadapi. Bandura (1997) mendefinisikan *self efficacy* sebagai suatu keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang seberapa jauh seseorang dalam memperkirakan kemampuan dirinya dalam mengerjakan tugas untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. *Self efficacy* menekankan kepada keyakinan seseorang dalam menghadapi suatu kondisi yang akan datang, tidak dapat diramalkan dan penuh tekanan. Dalam teorinya, Bandura mengatakan bahwa perbuatan manusia merupakan ikatan timbal balik antara individu, lingkungan dan perilaku.

*Self efficacy* memiliki fungsi utama dalam suatu proses motivasi individu dan pencapaian hasil kerja yang sudah ditetapkan (Wood & Bandura, 1989). Bandura (1991) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki *self efficacy* yang kuat akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena mempunyai motivasi yang tinggi, tujuan yang jelas dan emosi yang lebih stabil, sehingga mampu menggunakan kemampuan terbaiknya untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dengan baik. Baron & Byne (2003) menyebutkan bahwa *self efficacy* merujuk pada keyakinan suatu individu dalam menyelesaikan tanggung jawab, mencapai suatu tujuan dan menghadapi hambatan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah penilaian dan keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan mengatasi masalah pada berbagai situasi. *Self Efficacy* dapat berpengaruh terhadap kinerja seseorang karena individu dengan *self efficacy* yang tinggi akan memiliki kemampuan yang lebih baik untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan (Findriyani & Parmin, 2021).

### 3. Proses-Proses *Self Efficacy*

Bandura (1997) menjelaskan bahwa *self efficacy* berakibat pada perilaku manusia melalui berbagai proses psikologis. Proses psikologis *self efficacy* pada diri manusia dibagi menjadi 4 (empat) proses, yaitu proses kognitif, motivasi, afeksi dan proses seleksi.

#### a. Proses kognitif

Proses kognitif mengacu pada kemampuan untuk berpikir yang di dalamnya meliputi pengumpulan, pengorganisasian dan penerapan pengetahuan. Kebanyakan dari tindakan manusia berawal dari sesuatu yang dipikirkan terlebih dahulu. Seseorang yang memiliki tingkat *self efficacy* yang tinggi lebih senang membayangkan tentang keberhasilan. Sebaliknya, seseorang dengan tingkat *self efficacy* yang rendah akan lebih banyak membayangkan tentang kegagalan dan faktor-faktor yang dapat menghalangi mereka untuk berhasil. Evaluasi terhadap kemampuan diri juga berdampak pada bentuk tujuan personal. Upaya dan dedikasi seseorang dalam mencapai tujuannya akan meningkat secara proporsional dengan seberapa besar keyakinan mereka terhadap kemampuan yang dimiliki.

b. Proses motivasi

Pada umumnya motivasi manusia dibangkitkan melalui kognitif atau pola berpikir. Melalui tahap-tahap pemikiran sebelumnya, individu akan menawarkan motivasi untuk diri mereka sendiri dan mengarahkan tindakannya. Kepercayaan terhadap kemampuan diri berpotensi untuk mempengaruhi motivasi melalui berbagai cara, khususnya dengan mempengaruhi tujuan yang ditetapkan oleh individu, tingkat upaya yang dilakukan, kemampuan individu untuk bertahan dalam menghadapi tantangan dan kapasitas individu untuk bangkit kembali dari kegagalan.

c. Proses afektif

Proses afektif merupakan proses mengendalikan kondisi emosi dan reaksi emosional yang dimiliki seseorang. Tingkat stres dan depresi yang dialami seseorang ketika dihadapkan dengan situasi yang sulit bergantung pada keyakinan individu tentang bagaimana mereka mengendalikan dan mengatasi situasi tersebut. Persepsi *self efficacy* tentang kemampuannya untuk mengendalikan sumber stres mereka memiliki bagian penting dalam awal munculnya kecemasan. Seseorang yang percaya diri akan kemampuan mereka untuk mengendalikan diri cenderung lebih memilih untuk tidak memikirkan hal-hal yang buruk. Sedangkan, seseorang yang sering merasa kesulitan dan tidak berdaya dalam mengendalikan situasi, cenderung memiliki tingkat kecemasan yang tinggi, selalu fokus pada kekurangan mereka, memiliki pandangan yang menakutkan terhadap lingkungan sekitar mereka dan kekhawatiran yang berlebihan terhadap masalah-masalah kecil yang sebenarnya hampir tidak pernah terjadi.

d. Proses seleksi

Kemampuan untuk memilih tindakan dan situasi tertentu oleh suatu individu mempengaruhi bagaimana suatu peristiwa akan terjadi. Individu cenderung akan berusaha untuk menghindari situasi dan kondisi yang berada diluar kemampuan mereka. Ketika suatu individu percaya bahwa mereka mampu untuk mengendalikan suatu situasi, maka mereka cenderung tidak akan menghindari situasi tersebut. Dari pilihan yang dibuat, individu akan dapat menumbuhkan kemampuan, minat dan hubungan sosial mereka.

#### 4. Indikator Self Efficacy

Bandura (1997) menyatakan *self efficacy* dibagi menjadi 3 (tiga) dimensi, yaitu *magnitude*, *generality* dan *strength*.

a. Dimensi *magnitude* (level)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas ketika individu merasa mempunyai kemampuan untuk melaksanakannya. Tingkat *self efficacy* yang dimiliki suatu individu berbeda satu sama lain. Taraf kesulitan dari sebuah tugas akan menentukan *self efficacy* seseorang. Apabila seseorang dihadapkan pada tugas-tugas yang ditata menurut taraf kesulitannya, maka *self efficacy* setiap orang akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, sedang atau bahkan mencakup tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan tingkat kemampuan yang dimiliki untuk memenuhi tuntutan perilaku pada setiap tingkat. Individu akan mencoba menyelesaikan tugas yang dirasa mampu untuk dikerjakan dan cenderung akan menghindari tugas di luar batas kemampuan yang dimiliki.



b. Dimensi *generality*

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana keyakinan individu pada kemampuan yang dimiliki dalam berbagai situasi dan kondisi. Mulai dari melakukan kegiatan yang sudah biasa dilakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah dilakukan hingga melakukan kegiatan dengan serangkaian tugas pada situasi yang sulit dan bervariasi. Pada dimensi ini, seseorang akan memperlihatkan kemampuannya dalam mengerjakan tugas yang berbeda-beda.

c. Dimensi *strength* (kekuatan)

Dimensi *strength* berkaitan dengan kekuatan atas *self efficacy* seseorang ketika menghadapi sebuah tuntutan tugas atau suatu permasalahan. Seseorang yang memiliki *self efficacy* yang lemah akan dengan mudah menyerah dengan pengalaman yang tidak mendukung ketika menghadapi tugas yang sulit dan penuh rintangan. Sebaliknya, seseorang dengan *self efficacy* yang kuat di dalam dirinya akan terus bertahan dengan usahanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan meskipun dihadapkan dengan berbagai kesulitan dan tantangan.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* dapat diukur menggunakan tiga indikator, yaitu *magnitude*, *generality* dan *strength*. Setiap individu mempunyai *self efficacy* yang berbeda-beda dalam setiap dimensi, yaitu tingkat kesulitan tugas, kondisi umum tugas dan keyakinan seseorang terhadap kekuatannya dalam menyelesaikan sebuah tugas.

### C. Hubungan Sosial

Sebagai makhluk sosial, di dalam kehidupan sehari-hari manusia pasti akan berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Mereka pasti dikelilingi oleh manusia yang lain dan alam sekitar, dengan kata lain manusia bergantung dan saling membutuhkan antar satu dan yang lainnya. Supaya dapat diterima dengan baik oleh lingkungannya, manusia perlu beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka tinggal dan berinteraksi antara satu sama lain. Johnson & Johnson (1994) menyatakan bahwa hubungan sosial adalah hubungan yang saling membutuhkan antara individu yang satu dengan individu yang lain. Interaksi sosial memungkinkan manusia untuk berproses dalam membangun suatu hubungan. Soekanto (2015) mendefinisikan hubungan sosial sebagai interaksi antar individu, kelompok serta dinamika antara individu dan kelompok.

Pada hubungan sosial akan terdapat pola-pola perilaku yang berbeda dari setiap individu yang ditunjukkan oleh individu-individu yang terlibat dalam interaksi timbal balik (Chaplin, 2009). Dalam hal ini, akan ada hubungan yang positif antara perilaku individu dan perilaku sosial. Interaksi sosial mencakup cara individu dalam memberikan pengaruh antar satu sama lain dengan mempertimbangkan faktor situasional (Chaplin, 2009). Spradley & McCurdy (1975) mengatakan hubungan sosial dapat disebut sebagai relasi sosial yang terjalin antar individu dan berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan terbentuknya suatu pola tersendiri. Pola interaksi sosial ini biasa dikenal dengan pola relasi sosial. Jadi, dapat disimpulkan secara umum bahwa hubungan sosial dicirikan oleh sifatnya yang dinamis antara individu dan kelompok sosial yang difasilitasi oleh dua elemen mendasar, yaitu kontak sosial dan komunikasi.

## 5. Syarat-syarat Hubungan Sosial

Soekanto (2015) menyatakan bahwa hubungan sosial tidak mungkin terjadi tanpa adanya dua syarat, antara lain:

### a. Kontak Sosial

Kontak sosial dapat terjadi antar individu, individu dan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok lain. Kontak sosial menjadi tahap awal terjadinya hubungan sosial. Burhan Bungin (2009) menjelaskan bahwa kontak sosial mengacu pada hubungan interpersonal yang terjalin antar individu, dimana masing-masing pihak saling merespon satu sama lain. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kontak sosial mencakup hubungan antara seorang individu dengan individu lain atau kelompok lain, sehingga mendorong interaksi timbal balik di antara mereka. Kontak sosial dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu:

#### 1.) Kontak sosial primer

Kontak sosial primer merupakan interaksi atau hubungan langsung yang dibangun oleh seorang individu dengan orang atau kelompok lain, yang berlangsung di lokasi fisik dan jangka waktu yang sama. Kontak primer terjadi ketika seseorang memulai suatu hubungan melalui cara-cara seperti interaksi fisik langsung, bertukar senyum, berjabat tangan dan sejenisnya.

#### 2.) Kontak sosial sekunder

Kontak sosial sekunder merupakan interaksi yang terjadi antara dua individu atau lebih, dimana pihak-pihak yang terlibat tidak hadir secara fisik antara satu sama lain. Contoh interaksi tersebut antara lain komunikasi melalui sarana telepon, radio, televisi, surat dan berbagai media komunikasi lainnya.

Apabila diteliti, baik dalam kontak sosial primer ataupun kontak sosial sekunder terdapat interaksi timbal balik antara pihak komunikator dan komunikan. Dalam proses ini, agar kontak sosial dapat berhasil dengan baik, sangat penting adanya pemahaman timbal balik dan kolaborasi yang efektif antar lawan bicara. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kontak sosial mencakup tiga unsur utama, yaitu (1) Percakapan, (2) Pemahaman Bersama dan (3) kerja sama antar komunikan dan penerima.

b. Komunikasi

Komunikasi terdiri dari komunikasi verbal dan non-verbal yang berfungsi untuk mengekspresikan emosi atau gagasan, sekaligus berfungsi sebagai sarana untuk memahami dan menafsirkan pemikiran dan perasaan orang lain. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat persyaratan yang diperlukan dalam adanya hubungan sosial, baik itu melalui kontak primer maupun kontak sekunder, serta melalui komunikasi verbal maupun non-verbal. Apabila suatu individu mampu untuk dapat memenuhi syarat-syarat yang melekat dalam hubungan sosial, maka akan memunculkan terjadinya keterlibatan sosial yang baik antar satu sama lain.

## **6. Faktor-Faktor Hubungan Sosial**

Ahmadi (2009) menyebutkan ada empat faktor yang menyebabkan terjadinya hubungan sosial, yaitu:

1. Faktor imitasi

Tindakan meniru tingkah laku orang-orang di sekitarnya disebut imitasi.

Proses ini sangat dipengaruhi oleh ruang lingkup indera seseorang yang

terbatas pada apa yang dirasakan secara visual, didengar dan dirasakan secara nyata.

## 2. Faktor sugesti

Sugesti merupakan pengaruh psikis yang berasal dari diri sendiri maupun orang lain dan biasanya diterima tanpa adanya kritik. Dalam ranah sugesti, seseorang mengemukakan sudut pandang atau pendirian pribadinya, yang kemudian mendapatkan penerimaan dari orang lain dalam komunitas luas.

Sugesti memiliki peranan dalam membentuk norma kelompok, prasangka sosial, standar etika dan norma masyarakat. Dalam psikologis, sugesti dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) auto-sugesti, sugesti yang berasal dari diri seseorang itu sendiri, (2) hetero-sugesti, sugesti yang berasal dari orang lain.

## 3. Faktor identifikasi

Identifikasi merupakan kecenderungan yang melekat untuk menyelaraskan diri (identik) dengan orang lain. Proses ini membuat individu meniru orang-orang yang mereka anggap ideal dalam aspek-aspek tertentu, untuk mendapatkan sistem norma, sikap dan nilai yang dianggap ideal dan belum ada pada dirinya. Proses identifikasi terjadi secara otomatis, tidak disadari dan objek identifikasi dipilih melalui penilaian subjektif dan emosional.

## 4. Faktor simpati

Simpati dapat didefinisikan sebagai sentimen ketertarikan yang dialami seseorang terhadap individu lain. Simpati tidak muncul dari pemikiran logis, melainkan berasal dari penilaian emosional, seperti proses identifikasi. Bahkan seseorang secara tak terduga dapat menumbuhkan simpati terhadap

orang lain karena cara keseluruhan sikap dan tingkah laku yang menarik bagi dirinya.

## 7. Bentuk-bentuk Hubungan Sosial

Sarwono (2010) mengemukakan bahwa hubungan sosial terbagi menjadi beberapa bentuk, yaitu:

### a. Kerja sama (*cooperation*)

Kerja sama adalah suatu jenis perkumpulan sosial, khususnya usaha kolaboratif yang dilakukan oleh dua individu atau lebih. Dorongan kerja kooperatif ini muncul karena adanya orientasi individu terhadap kelompoknya (*in-group*) maupun terhadap kelompok lain (*out-group*). Tingkat kerja sama dalam suatu kelompok dapat ditingkatkan jika terdapat ancaman atau tindakan eksternal yang menentang loyalitas tradisional atau kelembagaan kelompok tersebut, yang telah tertanam dari waktu ke waktu. Pengakuan atas kepentingan bersama dan adanya organisasi merupakan faktor penting dalam membina kolaborasi yang efektif.

### b. Persaingan (*competition*)

Persaingan merupakan sebuah fenomena dimana individu atau kelompok-kelompok bersaing dalam mendapatkan keuntungan melalui domain-domain kehidupan yang pada saat tertentu dengan menarik perhatian umum tanpa adanya ancaman atau paksaan. Macam-macam bentuk persaingan meliputi hal-hal sebagai berikut: (1) persaingan dalam pengertian umum, (2) kompetisi budaya, (3) persaingan dalam hal jabatan dan peran, serta (4) persaingan ras.

c. Pertentangan (konflik)

Individu dan kelompok memiliki kesadaran akan adanya perbedaan, seperti perbedaan yang berkaitan dengan atribut fisik, keadaan emosi, budaya, bentuk-bentuk perilaku dan sejenisnya dengan pihak lain. Ciri tersebut berpotensi untuk memperburuk kesenjangan yang sudah ada hingga menimbulkan konflik atau pertikaian. Pertentangan merupakan sebuah fenomena sosial dimana individu atau kelompok berusaha untuk mencapai tujuan mereka dengan menentang lawan, yang sering kali diikuti oleh intimidasi atau ancaman.

d. Akomodasi

Istilah akomodasi digunakan dalam dua pengertian yang berbeda, khususnya untuk menjukkan suatu keadaan atau kondisi, serta untuk menandakan suatu proses atau tindakan. Akomodasi yang menunjuk pada suatu keadaan menandakan adanya keseimbangan antar individu atau kelompok mengenai norma dan nilai yang mengatur masyarakat. Norma-norma dan nilai-nilai ini berfungsi sebagai prinsip panduan untuk hidup berdampingan secara harmonis dalam tatanan sosial.

## 8. Indikator Hubungan Sosial

Robbins (2019) menguraikan bahwa terdapat lima hal yang menjadi indikator dari hubungan sosial, antara lain:

1.) Keterbukaan

Hubungan yang interpersonal ditandai dengan keterbukaan, yang berarti adanya kemauan dari kedua belah pihak untuk saling membuka diri, merespon orang lain dan merasakan pikiran atau perasaan orang lain. Keterbukaan ini memiliki peranan yang sangat penting dalam komunikasi antar individu guna

meningkatkan makna dan efektivitas komunikasi. Keterbukaan ini menunjukkan adanya niat baik dari kedua belah pihak, yaitu komunikator dan komunikan untuk saling memahami dan membuka diri secara pribadi.

## 2.) Empati

Empati dapat dijelaskan sebagai suatu kemampuan untuk dapat sepenuhnya memahami orang lain, baik yang terlihat maupun yang tersirat, terutama dalam hal perasaan, pikiran dan keinginan (Sugiyono, 2005). Dengan suasana empati, individu menempatkan diri dalam suasana perasaan, pikiran dan keinginan orang lain seakurat mungkin. Secara psikologis, apabila dalam komunikasi, pihak komunikator memperlihatkan empati pada komunikan akan mendukung terciptanya hubungan yang didasari oleh saling pengertian, penerimaan, pemahaman dan kesamaan diri.

## 3.) *Supportiveness*

Hubungan antar individu membutuhkan pembentukan sikap suportif oleh komunikator, sehingga menimbulkan keinginan pada komunikan untuk terlibat aktif dalam proses komunikasi dalam hubungan sosial. Sugiyono (2005) menyatakan bahwa keberlangsungan terjadinya keterbukaan dan empati bergantung pada adanya suasana yang mendukung. Artinya dalam hubungan antar individu diperlukan adanya suasana yang mendukung atau memotivasi, terutama dari pihak komunikator.

## 4.) *Positiveness*

Hubungan sosial diwujudkan melalui sikap-sikap yang ditunjukkan oleh komunikator, terutama sikap-sikap yang bersifat positif. Sikap positif dalam konteks ini merujuk pada kecenderungan komunikator untuk memberikan



penilaian yang positif terhadap komunikan. Dalam komunikasi antar individu, sikap positif ini dapat dilihat melalui setidaknya dua unsur, yaitu: (1) komunikasi antar individu seharusnya memberikan nilai positif dari pihak yang berkomunikasi dan (2) adanya perasaan positif yang dimiliki oleh pihak yang berkomunikasi.

#### 5.) *Equality*

Konsep kesamaan menunjukkan kesetaraan antar lawan bicara. Dalam hubungan sosial, kesetaraan ini mempunyai peran penting dalam mempertahankan keberlangsungan aliran komunikasi dan pada akhirnya menentukan keberhasilan komunikasi antar individu. Apabila pada hubungan antar individu komunikator merasa memiliki kedudukan yang lebih unggul dibandingkan dengan komunikan, maka hal ini akan memunculkan adanya jarak yang mengakibatkan terhambatnya proses komunikasi dalam hubungan sosial. Namun, apabila komunikator memposisikan dirinya mempunyai kedudukan yang setara dengan komunikan, maka komunikan akan merasa nyaman sehingga menimbulkan terjadinya proses komunikasi yang lancar dan efektif. Komunikasi yang efektif memerlukan adanya keterbukaan, empati, dukungan atau motivasi, sikap yang positif terhadap orang lain dan rasa kesamaan atau kesetaraan dengan lawan bicara.

#### **D. Kepuasan Kerja**

Setiap individu yang bekerja berharap mendapatkan kepuasan di tempat kerjanya masing-masing. Pada dasarnya kepuasan kerja menjadi suatu pengalaman subjektif yang berbeda-beda antar individu karena adanya perbedaan nilai-nilai yang dianut oleh masing-masing orang. Semakin banyak aspek pekerjaan yang

sejalan dengan preferensi individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Robbins (2006) menjelaskan bahwa konsep kepuasan kerja dicirikan sebagai perilaku umum seluruh individu terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini, perawat dapat mengevaluasi tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setiap individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat didefinisikan sebagai keadaan emosional yang dialami oleh karyawan, yang bergantung pada keselarasan antara nilai imbalan kerja yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi dan tingkat nilai imbalan yang diinginkan oleh karyawan (Martoyo, 2000).

Kreitner & Kinicki (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan tingkat efektivitas atau respon emosional yang dialami oleh seseorang sehubungan dengan aspek berbagai pekerjaannya. Definisi ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukanlah sebuah konsep tunggal, seseorang dapat merasa puas terhadap suatu aspek pekerjaannya, tetapi tidak merasa puas terhadap salah satu atau beberapa aspek lainnya. Kepuasan kerja menjadi sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada evaluasi terhadap situasi kerjanya. Evaluasi ini dapat dilakukan terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka dan biasanya didorong oleh rasa penghargaan atas pencapaian nilai-nilai penting yang terkait dengan pekerjaan mereka.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perpaduan kompleks antara emosi dan sikap yang dialami oleh karyawan dalam menanggapi berbagai aspek pekerjaannya, baik positif maupun negatif. Kepuasan kerja merupakan hasil yang terkait dengan pekerjaan dan berkaitan erat dengan motivasi. Tingkat kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh persepsi pribadinya mengenai kesesuaian

atau konflik antara keinginannya dan hasil pekerjaannya. Evaluasi subjektif ini dapat menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan seseorang.

## 9. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja berupaya menjelaskan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap perbedaan tingkat kepuasan yang dialami individu dalam pekerjaannya masing-masing. Teori ini juga bertujuan untuk menetapkan mekanisme mendasar yang mengatur emosional individu terhadap kepuasan kerja. Wibowo (2017) menjabarkan teori kepuasan kerja sebagai berikut:

### 1. *Two factor theory*

Teori dua faktor merupakan teori dimana kepuasan dan ketidakpuasan dikaitkan dengan serangkaian variabel yang berbeda, khususnya *motivators* dan *hygiene factors*. Secara umum diyakini bahwa faktor-faktor tertentu diharapkan menghasilkan kepuasan ketika ada dan menimbulkan ketidakpuasan ketika tidak ada. Menurut teori ini, ketidakpuasan dikaitkan dengan berbagai aspek yang ada di sekitar pekerjaan, seperti suasana kerja, pengupahan, keamanan, standar kualitas, pengawasan dan hubungan sosial. Sebaliknya, kepuasan berasal dari aspek-aspek yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsungnya, seperti sifat tugas, pencapaian dalam pekerjaan, prospek kemajuan dan peluang untuk pengakuan dan pertumbuhan pribadi.

### 2. *Value theory*

Berdasarkan konsep teori ini, kepuasan kerja dicapai ketika individu menerima hasil pekerjaan yang diharapkan. Semakin besar jumlah hasil yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu tersebut. *Value theory* berpusat pada hasil yang memiliki arti penting bagi

individu, terlepas dari identitas mereka. Inti kepuasan dalam kerangka ini terletak pada perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki seseorang dan aspek yang ingin dicapai. Semakin tinggi perbedaannya, maka semakin berkurang kepuasan yang dirasakan oleh individu. Konsekuensi dari teori ini mendorong pertimbangan terhadap aspek pekerjaan yang membutuhkan modifikasi untuk mencapai kepuasan kerja. Teori ini berpendapat bahwa penerapan aspek-aspek tertentu tidak harus berlaku pada setiap individu. Dengan menekankan pada nilai-nilai, teori ini mengusulkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari berbagai faktor. Oleh karena itu, pendekatan yang baik agar setiap individu mendapatkan kepuasan kerja, yaitu dengan memastikan keinginan mereka dan berusaha untuk memenuhinya apabila memungkinkan.

#### **10. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Hadari (2003) menyebutkan terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain:

1. Pengharapan

Faktor ini berkaitan dengan kebutuhan atau aspirasi karyawan sesuatu sebagai pengharapan pada masa belum bekerja terhadap pekerjaannya.

2. Penilaian diri

Penilaian atau evaluasi dilakukan oleh seseorang untuk mengetahui kesesuaian pada suatu pekerjaan tertentu atau untuk memastikan tingkat kemampuan kerja saat ini dibandingkan dengan kemampuan yang diperlukan untuk suatu jabatan yang diinginkan pada tingkat jabatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat jabatan saat ini. Oleh karena itu, seseorang akan merasakan kepuasan

jika mereka mampu beradaptasi dengan pekerjaannya saat ini atau jika mereka memiliki semua keterampilan yang diperlukan untuk peran yang lebih maju.

### 3. Norma-Norma sosial

Seseorang melakukan pekerjaan bukan hanya semata-mata untuk memenuhi kebutuhan biologis dan fisiknya, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan sosialnya sesuai dengan norma-norma yang berlaku di lingkungan sekitarnya. Misalnya, seseorang mungkin akan mengalami kepuasan ketika pekerjaan atau posisinya dihargai, dianggap terpuji dan dianggap penting.

### 4. Perbandingan-Perbandingan sosial

Setiap karyawan atau anggota organisasi mempunyai kecenderungan untuk membandingkan tugas, pekerjaan atau posisi mereka dengan orang lain di antara rekan-rekan mereka, berdasarkan latar belakang Pendidikan dan pengalaman profesional mereka. Karyawan akan merasakan puas jika mendapatkan penilaian yang lebih tinggi dibandingkan dengan rekan-rekan di dalam organisasi. Sebaliknya, mereka akan merasakan ketidakpuasan, jika mendapatkan penilaian yang lebih rendah dibandingkan dengan rekan-rekannya yang berada di posisi yang sama.

### 5. Hubungan antara *input-output*

Dalam bekerja, seorang karyawan biasanya cenderung akan membandingkan nilai *input* atau *output* yang dihasilkan. Nilai *input* yang dimaksud mencakup berbagai faktor, yaitu biaya keahlian atau profesionalisme individu, jumlah waktu yang dihabiskan, peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan tugas dan tingkat pengalaman kerja individu. Nilai *output* mewakili imbalan finansial atas tenaga kerja dan barang yang dihasilkan, berupa gaji tetap atau bentuk

kompensasi lainnya. Namun, seorang individu dalam organisasi hanya akan mendapatkan kepuasan kerja jika *output* yang dicapai melebihi atau sepadan dengan *input* yang perlu dilakukan.

#### 6. Keterikatan

Keterikatan yang mendalam terhadap pekerjaan atau organisasi seseorang melalui rasa afiliasi yang mendalam (*sense of belonging*), tanggung jawab yang mendalam (*sense of responsibility*) dan kemauan untuk terlibat secara aktif (*sense of participation*). Keterikatan tersebut menunjukkan rasa puas dalam menjalankan profesinya, sehingga tidak hanya menjadi faktor pendorong untuk memenuhi tugas yang diberikan. Namun, juga untuk melakukan pengorbanan pribadi demi kemajuan organisasi.

#### 7. Dasar berpikir

Setiap individu yang bergabung dalam organisasi sebelum dan selama jangka waktu yang cukup lama setelah menjadi anggota organisasi, pasti mempertimbangkan secara matang keputusannya. Kondisi ini menandakan bahwa anggota organisasi memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi karena mereka merasakan keselarasan yang harmonis antara diri sendiri dan lingkungan organisasi.

### 11. Indikator Kepuasan Kerja

Robbins (2016) menyatakan indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja seseorang sebagai berikut:

#### a. Pekerjaan yang secara mental menantang

Suatu individu biasanya tertarik pada pekerjaan yang memungkinkan mereka untuk memanfaatkan keterampilan dan kemampuannya, sekaligus memberikan

beragam tugas, kebebasan dan umpan balik yang membangun. Sebagian individu akan merasakan kesenangan dan kepuasan ketika menghadapi pekerjaan dan tantangan sedang di tempat kerja. Namun jika pekerjaan yang dilakukan kurang menantang akan menimbulkan kebosanan, sedangkan jika terlalu menantang akan menimbulkan rasa frustrasi dan kegagalan.

b. Kondisi kerja yang mendukung

Suatu individu peduli dan menghargai lingkungan yang kondusif dan dapat meningkatkan kenyamanan pribadi serta memfasilitasi kinerja yang optimal. Penelitian telah menunjukkan bahwa seseorang akan memprioritaskan lingkungan yang aman, tidak mengancam dan tidak merepotkan. Selain itu, sebagian besar individu lebih memilih untuk bekerja di dekat tempat tinggal mereka, dalam lingkungan yang higienis dan kontemporer, serta dilengkapi dengan peralatan yang memadai.

c. Gaji atau upah yang pantas

Individu mengharapkan sistem gaji dan kebijakan promosi yang dianggap adil dan konsisten dengan pengharapan mereka. Apabila hal tersebut dapat dibenarkan dan adil didasarkan pada persyaratan pekerjaan, kemahiran individu dan kebijakan upah yang berlaku, maka kemungkinan akan muncul kepuasan kerja di dalam diri individu. Promosi memberikan kesempatan untuk pengembangan pribadi, peningkatan akuntabilitas dan peningkatan status sosial. Oleh karena itu, individu yang menganggap keputusan promosi dibuat secara adil, cenderung lebih mengalami kepuasan kerja.

d. Kesesuaian kepribadian dan pekerjaan

Keselarasannya yang kuat antara kepribadian dan pekerjaan individu akan meningkatkan kepuasan. Individu yang memiliki tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya cenderung lebih unggul dalam melakukan pekerjaan yang dimiliki, sehingga mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

e. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan individu, bekerja juga menjadi pengisi kebutuhan akan interaksi atau hubungan sosial. Oleh karena itu, memiliki rekan kerja yang ramah dan suportif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu, perilaku atasan juga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

## E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Research Gap</b>
Moh Heri Kurniawana, b, Rr. Tutik Sri Hariyati a,*, Efy Afifah (2019)	<i>The relationship between caring preceptor, self-efficacy, job satisfaction and new nurse performance</i>	<i>Self efficacy, preceptor, job satisfaction, nurse performance</i>	- Sampel: 123 perawat - Instrumen: Kuesioner - Teknik analisis: <i>Correlation testing</i> dan regresi linier berganda	- Peran pembimbing yang peduli dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. - Tingkat <i>self efficacy</i> yang tinggi dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat	- Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel yang akan diteliti, yaitu <i>self efficacy, job satisfaction</i> dan <i>performance</i> - Penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi penelitian



Seham Mohamed Abd Elhamed; Sahar Mohamed Morsy; Amal Sayed Mohamed (2019)	<i>Relationship between Head Nurses' Self Efficacy and Job Performance</i>	<i>Self efficacy, job performance</i>	- Sampel: 44 head nurse di Assiut University Main Hospital - Instrumen: Kuesioner - Teknik analisis: Analisis regresi	- Mayoritas head nurse memiliki self efficacy yang rendah dan sebagian di antaranya memiliki kinerja yang kurang optimal - Self efficacy berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja	- Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel, yaitu self efficacy dan kinerja - Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek dan lokasi penelitian
Nasima Akhter, China Rani Mittra, Ashees Kumar Saha, Md mahmudul Haque (2021)	<i>Social Environment of Work And Job Performance Of Nurses In Cox's Bazar Medical College Hospital</i>	<i>Social environment, job performance</i>	- Sampel; 210 perawat di Cox's Bazar Medical College Hospital - Instrumen: Kuesioner - Alat analisis: Correlation test, analisis regresi, sobel test	- Ditemukan pengaruh yang signifikan antara social environment of work dengan kinerja perawat - Lingkungan sosial yang kondusif sangat penting di setiap rumah sakit untuk meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik	- Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel, yaitu social environment (hubungan sosial) dan performance - Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek, jumlah sampel dan lokasi penelitian

Mandri a Yundel fa, Jeki Refialdi nata, Budi Haryono (2020)	<i>Relationships of Social Communication, Organizational Culture, And Leadership With The Performance Of Nurses In</i>	<i>Social communication, organizational culture, leadership, performance</i>	- Sampel: 57 perawat di RS Aisyiyah Padang - Instrumen : Kuesioner Alat analisis: Menggunakan uji Chi-square	- Social communication dan kepemimpinan perawat memiliki pengaruh dengan kinerja perawat - Budaya organisasi tidak ditemukan memiliki hubungan	- Penelitian ini memiliki persamaan pada beberapa variabel, yaitu social communication (hubungan sosial) dan kinerja - Penelitian ini memiliki perbedaan pada
--	--	--	--	---	--

	<i>General Hospital 'Aisyiyah Padang</i>			dengan kinerja perawat	beberapa variabel, seperti budaya organisasi dan kepemimpinan dan perbedaan pada objek serta lokasi penelitian
Maridi Marsan Dirdjo, Subhan R. Syaha, Enok Sureski arti, Suwanto Suwanto (2023)	<i>Job Satisfaction And Nurse Performance: A Cross Sectional Study In A Hospital Surgical Ward</i>	<i>Job satisfaction, nurse performance</i>	- Sampel: 71 perawat di dua RSUD di Kalimantan Timur - Instrumen: Kuesioner - Teknik analisis: Uji <i>chi-square</i>	- Ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja yang dimiliki perawat	- Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel, yaitu kepuasan kerja dan kinerja - Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek dan lokasi penelitian
Hetty Ismainar, Henni Djuhaeni, Jeanny Susana Magretta (2021)	<i>Job Satisfaction is Dominant Factor Influencing of Nurse Performance in X Hospital Pekanbaru</i>	<i>Job satisfaction, nurse performance</i>	- Sampel: 58 perawat pada rumah sakit X di Pekanbaru - Instrumen: Kuesioner - Teknik analisis: <i>outer model</i> dan <i>inner model</i>	- Kepuasan kerja merupakan faktor yang paling dominan dapat berpengaruh langsung pada kinerja perawat	- Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel, yaitu kepuasan kerja dan kinerja - Penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi dan objek penelitian

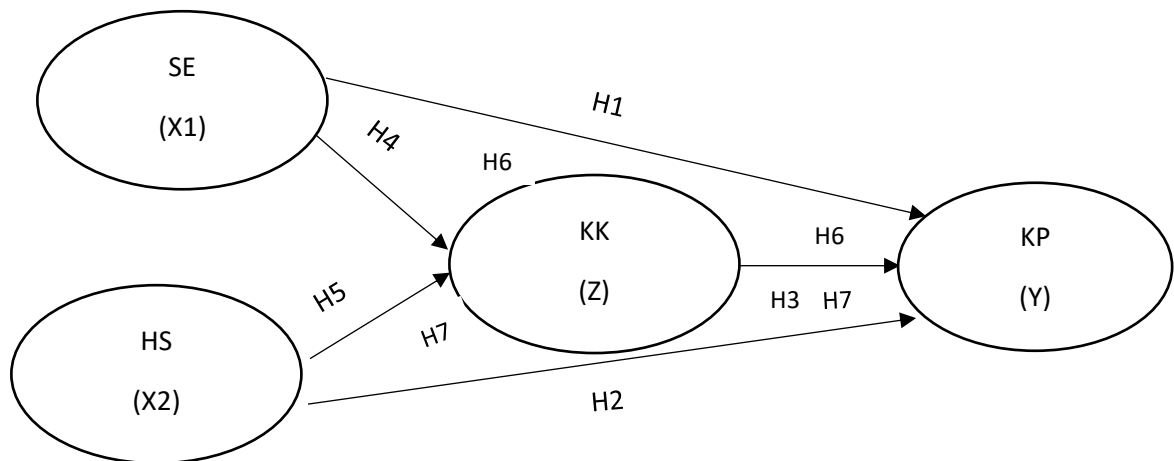
Rika Widyan a, Hanny Handiyani. Kuntarti (2019)	<i>Self-efficacy and organizing competency of head nurse dominant factors determinin</i>	<i>Self efficacy, organizing competency, job satisfaction</i>	- Sampel: 107 perawat di dua rumah sakit yang berada di Riau - Instrumen: Kuesioner	- Adanya pengaruh yang signifikan antara <i>organizational competency</i> dan kepuasan kerja - Adanya pengaruh yang signifikan antara <i>self efficacy</i>	- Penelitian ini memiliki persamaan pada beberapa variabel, yaitu <i>self efficacy</i> dan kepuasan kerja - Penelitian ini memiliki perbedaan pada
---	--	---	--	---	---

	<i>g of nursing job satisfaction implemented in two hospitals in Riau Province</i>		- Teknik analisis: Uji <i>chi-square</i>	dengan kepuasan kerja	variabel <i>organizational competency</i> dan pada objek serta lokasi penelitian
Venise Bryan, Joan Vitello-Cicciu (2022)	<i>Perceptions of preceptors' authentic leadership and final year nursing students' self-efficacy, job satisfaction and job performance</i>	<i>Preceptors' authentic leadership, self efficacy, job satisfaction, job performance</i>	- Sampel: 94 <i>final semester nursing students</i> - Alat pengumpulan data: Kuesioner - Teknik analisis: analisis regresi berganda	- <i>Self efficacy</i> menjadi meningkat ketika ada kepuasan kerja yang dirasakan - <i>Self efficacy</i> memediasi pengaruh antara kinerja dan <i>authentic leadership</i>	- Penelitian ini memiliki persamaan pada beberapa variabel, yaitu <i>self efficacy</i> , kepuasan kerja dan kinerja - Penelitian ini memiliki perbedaan pada variabel <i>authentic leadership</i> dan perbedaan pada lokasi penelitian
Holly Wei a, Leann Horsley, Yan Cao, Lisa M. Haddad, Katherine C. Hall, Roslyn Robinson, Margaret Powers, Debra Gay Anderson (2023)	<i>The association among nurse work engagement, job satisfaction, quality of care, and intent to leave: A national survey in the United States</i>	<i>Work engagement, job satisfaction, quality of care, intent to leave</i>	- Sampel: Perawat yang ada di US melalui <i>online</i> - Instrumen: Kuesioner - Teknik analisis: Uji <i>chi-square</i>	- Ada pengaruh antara <i>work engagement</i> dan kepuasan kerja - Tidak ada pengaruh antara <i>quality of care</i> dan <i>intent to leave</i>	- Penelitian ini memiliki persamaan pada beberapa variabel - Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek dan lokasi penelitian

Joather Alwali, Wafaa Alwali (2022)	<i>The relationship between self efficacy ,transformat ional leadership, and performance : a test of the mediating role of job satisfaction</i>	<i>Self efficacy, transformat ional leadership, performanc e, job satisfaction</i>	Sampel: 150 perawat di RSU Iraq - Instrumen: Kuesioner - Teknik analisis: <i>outer model</i> dan <i>inner model</i>	- Adanya pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja - Kepuasan kerja berpengaruh positif sebagai mediator antara <i>self efficacy</i> dan kinerja	- Penelitian ini memiliki persamaan pada beberapa variabel - Penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi dan objek penelitian
-------------------------------------	---	--	---	--	--

## B. Kerangka Pikir

(Sekaran & Bougie, 2013) menyatakan bahwa kerangka pikir adalah model konseptual yang digunakan dalam penelitian untuk menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diakui sebagai permasalahan yang signifikan. Kerangka pikir menjadi pola yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel yang ada di dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini terdapa empat variabel yang digunakan, yaitu *self efficacy* dan hubungan sosial sebagai variabel bebas, kinerja sebagai variabel terikat, serta kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Berikut merupakan bentuk kerangka pikir yang digunakan pada penelitian ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

Keterangan:

SE : *Self Efficacy*

HS : Hubungan Sosial

KK : Kepuasan Kerja

KP : Kinerja Perawat

### **C. Hubungan antar Variabel dan Rumusan Hipotesis**

#### **1. Hubungan antar *Self Efficacy* dan Kinerja Perawat**

*Self efficacy* juga dikenal sebagai kepercayaan diri yang sangat terkait dengan kemampuan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas tertentu. Dalam industri kesehatan, *self efficacy* dapat sangat mempengaruhi kinerja perawat. Kinerja perawat tidak hanya ditentukan oleh keahlian dan kemampuan klinis mereka, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh keyakinan mereka terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menangani tugas-tugas yang menantang dan beban kerja yang menuntut.

Sejumlah penelitian telah meninjau tentang korelasi antara *self efficacy* dan kinerja perawat, di antara penelitian-penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan *et al* pada tahun 2019 menjadi salah satu penelitian yang paling relevan. Kurniawan *et al.*, (2019) mengatakan dalam penelitiannya bahwa *self efficacy* tidak hanya mencakup kepercayaan diri untuk melakukan tugas tertentu,

tetapi juga kepercayaan diri untuk mengatasi hambatan dan mengelola stres terkait pekerjaan. Perawat dalam praktik layanan kesehatan sering berhadapan dengan situasi rumit yang menuntut untuk mengambil keputusan segera. Misalnya dalam keadaan darurat, perawat harus bertindak cepat dan tanpa ragu-ragu. Memiliki rasa *self efficacy* yang tinggi dapat membantu perawat dalam mengatasi ketidakpastian dan meningkatkan kapasitas mereka untuk membuat penilaian yang tepat. Hal ini sejalan dengan temuan Elhamed et al., (2019) yang menemukan bahwa perawat dengan tingkat *self efficacy* yang tinggi menunjukkan pandangan positif terhadap tantangan pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh perawat.

**H1 : *Self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.**

## **2. Hubungan antar Hubungan Sosial dan Kinerja Perawat**

Hubungan sosial memiliki dampak yang penting bagi layanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja perawat. Hubungan sosial yang positif antara perawat dengan pasien, kolega dan profesional kesehatan lainnya dapat secara langsung mempengaruhi efektivitas perawatan. Kualitas hubungan sosial ini menumbuhkan lingkungan kerja yang menyenangkan, meningkatkan kepuasan kerja perawat yang dapat meningkatkan kinerja perawat dan standar layanan kesehatan secara keseluruhan.

Salah satu elemen yang penting dalam ranah kinerja perawat dan hubungan sosial, yaitu hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Akhter (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan hubungan positif antara perawat dengan pasien dapat secara signifikan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mengurangi kecemasan dan pada akhirnya meningkatkan hasil akhir

pasien secara keseluruhan. Ketika perawat mampu membangun hubungan empati dan dipercaya dengan pasiennya, hal ini akan menciptakan lingkungan yang dapat mendorong pemulihan dan meningkatkan standar perawatan yang diberikan.

Kinerja perawat juga sangat dipengaruhi oleh hubungan sosial dengan rekan perawatnya. Sebuah tim perawat yang terhubung dengan baik dan bekerja sama secara efektif akan lebih siap untuk menangani tantangan dan situasi kritis (Yundelfa et al., 2020). Ketika perawat berkomunikasi secara terbuka dan bekerja sama satu sama lain, hal itu menciptakan lingkungan yang positif dimana mereka dapat berbagi ide dan pengalaman secara produktif.

Dalam konteks hubungan sosial, perawat mungkin mengalami konflik dengan rekan kerja dan profesional kesehatan lainnya yang dapat berdampak negatif terhadap kesehatan mental dan kinerja mereka. Untuk mengelola konflik secara efektif, penting untuk berkomunikasi secara terbuka, mendengarkan dengan empati dan menemukan solusi bagi semua pihak yang terlibat. Dengan menyelesaikan konflik dengan cara yang positif, perawat dapat memperkuat hubungan mereka dengan anggota tim dan meningkatkan kemampuan untuk bekerja sama dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas.

**H2 : Hubungan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.**

### **3. Hubungan antar Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat**

Industri perawatan kesehatan sangat mementingkan kepuasan kerja perawat karena kepuasan kerja secara langsung mempengaruhi kinerja perawat. Penelitian intensif telah dilakukan mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja perawat dengan tujuan meningkatkan kualitas kondisi perawatan pasien dan

kualitas kerja perawat. Penelitian terbaru menunjukkan korelasi positif yang kuat antara tingkat kepuasan kerja dan kinerja perawat.

Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja perawat mempunyai pengaruh yang signifikan tidak hanya kepada aspek individu, tetapi juga pada kualitas pelayanan pasien secara keseluruhan (Maridi et al., 2023). Perawat yang mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya cenderung akan memberikan pelayanan yang bercirikan empati, tanggap dan fokus yang kuat dalam memenuhi kebutuhan pasien dan mendapatkan hasil kerja yang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Ismainar et al., (2021) mengungkapkan bahwa perawat yang mendapatkan kepuasan kerja menunjukkan tingkat absensi yang lebih rendah, tingkat retensi yang lebih tinggi dan partisipasi yang lebih besar dalam program pelatihan dan pengembangan profesional.

**H3 : Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.**

#### **4. Hubungan antar *Self Efficacy* dan Kepuasan Kerja Perawat**

Pentingnya *self efficacy* dalam bidang keperawatan menjadi lebih nyata bila dikaitkan dengan kepuasan kerja perawat. Kepuasan kerja yang mencakup faktor-faktor seperti hubungan interpersonal, pengakuan dan kepuasan terhadap tanggung jawab pekerjaan, berfungsi sebagai tolak ukur penting untuk menilai kesejahteraan psikologis perawat. Widyana et al., (2019) mengatakan bahwa perawat dengan tingkat *self efficacy* yang tinggi cenderung mengalami kepuasan kerja yang lebih besar. Hal ini dapat dikaitkan dengan peningkatan kapasitas mereka untuk secara efektif menangani tantangan dalam pekerjaan, menumbuhkan tingkat pencapaian dan memaksimalkan kontribusi mereka kepada tim layanan kesehatan. Perawat



dengan tingkat *self efficacy* yang lebih tinggi cenderung lebih merasa puas terhadap hasil kerjanya karena mereka merasa lebih percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menghadapi tantangan, seperti merawat pasien dengan kondisi kritis atau menyelesaikan konflik di tempat kerja (Bryan & Vitello, 2022).

**H4 : *Self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.**

### **5. Hubungan antar Hubungan Sosial dan Kepuasan Kerja Perawat**

Kualitas hubungan sosial yang dimiliki oleh perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka, hubungan sosial sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja perawat secara keseluruhan di lingkungan kerja yang terkadang menimbulkan stres. Perawat memainkan peran penting dalam sistem perawat dan mereka berinteraksi dengan berbagai individu, termasuk pasien, keluarga pasien, rekan kerja dan atasan. Wei et al., (2023) menyatakan bahwa perawat yang memiliki jaringan sosial yang kuat mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hubungan sosial yang positif di tempat kerja dapat menumbuhkan suasana yang mendukung, meningkatkan kerja sama tim di antara perawat dan menawarkan dukungan emosional yang berharga dalam mengatasi hambatan sehari-hari.

Hubungan sosial yang dibangun dengan baik antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien juga berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja perawat. Susilowati et al., (2020) menyatakan bahwa perawat yang dapat membangun hubungan empati dan dapat dipercaya dengan pasien sering kali mendapatkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Kepercayaan ini menumbuhkan

lingkungan dimana pasien merasa didengar dan dihargai, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki oleh perawat.

**H5 : Hubungan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.**

## **6. Hubungan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi antar *Self Efficacy* dan Kinerja Perawat**

Kepuasan kerja yang diperoleh perawat dari pekerjaannya menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi hubungan antar *self efficacy* dan kinerja perawat. Kepuasan kerja mencakup penilaian subjektif yang dilakukan perawat terhadap pekerjaan mereka, yang mencakup faktor-faktor seperti hubungan interpersonal, kebijakan organisasi dan keadilan dalam pengakuan profesional. Kepuasan kerja menjadi variabel yang berperan penting sebagai mediator antara *self efficacy* dan kinerja perawat. Seorang perawat yang memiliki *self efficacy* dapat merasakan puas terhadap pekerjaannya dan akan lebih bersemangat, sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja (Alwali & Alwali, 2022). Perawat yang mendapatkan kepuasan kerja lebih mungkin menunjukkan peningkatan kinerja karena motivasi intrinsik yang tinggi dan *self efficacy* yang positif (Mi-Young et al., 2019). Oleh karena itu, kepuasan kerja dianggap sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *self efficacy* dan kinerja perawat.

**H6 : Kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh antar *self efficacy* dan kinerja perawat**

## **7. Hubungan antar Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi antar hubungan sosial dan Kinerja Perawat**

Kepuasan kerja mengacu pada penilaian positif yang dilakukan oleh perawat terhadap pekerjaannya, yang mencakup aspek-aspek seperti hubungan sosial dan dukungan dari organisasi. Sejumlah penelitian telah menekankan dampak signifikan kepuasan kerja terhadap hubungan antara hubungan sosial dan kinerja perawat. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan hubungan sosial yang positif di lingkungan kerja, yang pada akhirnya mengarah pada potensi peningkatan kinerja perawat (Liu et al., 2023). Hubungan sosial yang terjalin dengan baik di tempat kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yang selanjutnya dapat menjadi mediator antara pengaruh hubungan sosial dan kinerja perawat (Lu et al., 2019). Oleh karena itu, organisasi layanan kesehatan dan pembuat kebijakan harus dapat memprioritaskan penciptaan kepuasan kerja perawat yang dapat membina hubungan sosial yang positif sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan kinerja perawat yang dapat memberikan efek positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

**H7 : Kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh antar hubungan sosial dan kinerja perawat.**