

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kinerja Perawat**

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran hasil pada suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya, dalam suatu periode waktu tertentu. Secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan (As'ad, 2000).

Kinerja sendiri dalam pekerjaan yang sesungguhnya, tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usahanya, dan kesempatan. Kinerja ini dapat di ukur melalui keluaran atau hasilnya. Sims dan Szilagyi (1975), menyebutkan kinerja sebagai derajat atau tingkat dimana seseorang melakukan atau memutuskan pekerjaannya dalam kaitannya dengan ketentuan standar khusus atau pelaksanaan pekerjaan yang dapat diterima dari sebuah organisasi.

Katz (cit. Smith dkk., 1983) mengidentifikasikan 3 tipe perilaku dasar yang harus ada agar sebuah organisasi dapat berfungsi dengan baik, yaitu: 1). Seseorang harus dibuat untuk memasuki dan selalu berada dalam sistem 2). Mereka harus menjalankan peran-peran khusus yang disyaratkan dengan cara-cara yang telah ditentukan, 3). Harus ada aktivitas spontan dan inovatif yang berjalan diluar peran yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian tersebut terdapat 2 hal yang bersangkutan dengan kinerja seseorang dalam menunjang keberhasilan fungsi organisasi, yaitu adanya kinerja

yang bersangkutan dengan peran yang disyaratkan dalam organisasi, dan lain pihak ada kinerja yang di luar peran tersebut yang bersifat spontan.

Podsakoff & Mac Kenzie (1993) menyebutkan konsep tersebut sebagai *in-role performance*, yang dapat dianalogikan dengan pengertian produktivitas dan koperasi. Produktivitas adalah berkaitan dengan fungsi formal organisasi seperti hal-hal yang menyangkut struktur otoritas, spesifikasi peran, dan teknologi. Sedangkan koperasi di satu pihak adalah perilaku yang mengacu pada pelayanan yang lebih pada pemeliharaan tujuan, untuk memelihara keseimbangan internal, termasuk didalamnya adalah perilaku prososial yang terjadi sehari-hari yang menyangkut akomodasi individual terhadap kebutuhan orang lain dalam pekerjaan. Terminologi yang kemudian digunakan dalam mendeskripsikan koperasi ini adalah *Organizational citizenship behaviour* atau perilaku anggota organisasi. Sehubungan dengan sifatnya yang berada di luar peran formal yang disyaratkan dalam organisasi, maka tidaklah mudah untuk memaksakan pelaksanaannya kepada seseorang melalui ancaman sanksi. Lebih dari itu, pengembangan dan pengendaliannya tidak dapat dengan mudah dilakukan melalui perencanaan insentif individual, karena perilaku-perilaku tersebut sering sulit digambarkan dan sulit diukur secara pasti.

Organ (cit. Podsakoff dkk., 1990) menyebutkan ada lima macam perilaku yang diidentifikasi sebagai perilaku anggota organisasi, yaitu : 1). Mementingkan orang lain (*altruism*) yaitu perilaku kehendak hati yang memiliki perasaan ingin membantu orang lain yang mempunyai kesulitan atau masalah yang berkaitan dengan organisasi. 2). Ketelitian (*conscientiousness*) yaitu perilaku kehendak hati pada

sebagian karyawan yang bekerja dengan baik melebihi ketentuan peran minimum organisasi, dalam hal kehadiran, mematuhi aturan, pengambilan istirahat, dan sebagainya. 3). Lapang dada (*sportmanship*) yaitu kemauan karyawan menerima keadaan kurang ideal tanpa mengeluh, menghindari pengaduan, balas dendam, dan menghindari keributan. 4). Keramahan (*courtesy*) yaitu perilaku kehendak hati pada sebagian karyawan yang mengarah pada mencegah persoalan dengan orang lain yang berkaitan dengan pekerjaannya. 5). Kesopanan (*civic virtue*) yaitu perilaku pada sebagian karyawan yang menunjukkan bahwa ia mau berpartisipasi dan terlibat di dalam, atau peduli tentang jalannya organisasi.

Smith dkk. (1983), menyebutkan beberapa faktor penentu perilaku anggota organisasi tersebut, antara lain adalah : tingkat kepuasan kerja seseorang, dan perilaku pendukung yang diberikan atasannya. Sedangkan perbedaan-perbedaan individu, maupun lingkungan terlihat tidak berpengaruh secara langsung, namun melalui kepuasan kerja. Hal ini dikemukakan pula oleh Podsakoff & Mac Kenzie (1993). Namun peneliti lain, yaitu Basu & Green (1997), menyatakan bahwa perilaku pemimpin yang transformasional mempunyai pengaruh yang negatif terhadap perilaku inovatif bawahan, Smith dkk.(1993) dikategorikan sebagai anggota organisasi.

Beberapa penelitian telah menemukan bahwa nampaknya bawahanpun dapat dibedakan menjadi transformasional dan transaksional, sebagai bagian dari pimpinannya, namun peneliti-peneliti lain menyebutkan bahwa tidak dapat dibedakan antara dua konsep tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli yang telah diuraikan diatas, maka disimpulkan bahwa perilaku pemimpin adalah karakteristik atau perilaku seseorang yang menyebabkan ia dapat menjadi efektif dalam menjalankan perannya sebagai seorang pemimpin. Selain itu konsep perilaku pemimpin transformasional dan transaksional bukanlah suatu konsep yang berlawanan satu sama lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, melainkan saling melengkapi.

Faktor struktural menunjukkan pengaruh kinerja. Diantara faktor yang lebih menonjol adalah persepsi peran, norma, ketidaksielarasan status, ukuran kelompok, susunan demografinya, tugas kelompok, dan kohesivitas. Sehingga ada pengaruh positif antara persepsi peran dan evaluasi kinerja terhadap karyawan. Kadar keselarasan yang ada antara karyawan dan atasannya mengenai persepsi atas pekerjaan karyawan itu mempengaruhi kadar sejauh mana karyawan itu akan dinilai sebagai pekerja yang efektif oleh atasannya. Selama persepsi peran karyawan itu memenuhi pengharapan peran dari sang atasan, karyawan itu akan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi.

Norma mengendalikan perilaku anggota kelompok dengan menegakkan standar-standar mengenai apa yang benar dan salah. Jika para manajer mengetahui norma kelompok tertentu, perilaku anggota-anggotanya bisa lebih dipahami. Bila norma mendukung output yang tinggi, para manajer dapat mengaharapkan kinerja individual akan lebih jauh lebih tinggi dari pada bila norma kelompok bertujuan membatasi output. Sama halnya, norma-norma yang mendukung perilaku antisosial meningkatkan kemungkinan para individu terkait ke dalam kegiatan kinerja yang

menyimpang dan ketidaksetaraan status menciptakan frustrasi dan dapat berakibat buruk dalam mempengaruhi produktivitas dan keinginan untuk tetap berada dalam organisasi. Diantara individu-individu yang peka terhadap kesetaraan (*equity-sensitive*), sangat mungkin bahwa ketidakselarasan (*koigmensi*) akan menyebabkan surutnya motivasi dan meningkatnya pencarian cara-cara untuk mewujudkan kesetaraan.

Pada organisasi rumah sakit, perawat adalah salah satu pemegang peran utama dalam penentuan keberhasilan organisasi. Keberhasilan pelayanan rumah sakit akan ditentukan oleh kinerja perawat yang merupakan faktor penentu keberhasilan akhir dari pelayanan yang diterima oleh pasien. Dalam kaitannya dengan budaya adi layanan, maka peran kinerja perawat yang dapat memenuhi kriteria tersebut, akan sangat mendukung keberhasilan rumah sakit.

Tugas utama seorang perawat sesuai dengan ketentuan yang disyaratkan organisasi adalah melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien, sesuai dengan standar asuhan keperawatan (Depkes RI, 1994). Di dalam penjabarannya disebutkan: asuhan keperawatan yang diberikan haruslah sesuai dengan falsafah keperawatan, menggunakan pendekatan proses keperawatan dan pelaksanaan pemenuhan kebutuhan pasien. Untuk menilai sejauh mana perawat telah menjalankan tanggung jawab dan untuk memberikan umpan balik bagi perawat, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja perawat. Namun kesemuanya itu harus diarahkan untuk meningkatkan motivasi kerja perawat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu catatan tentang hasil seluruh aktivitas kerja seseorang dalam periode waktu tertentu. Kinerja seseorang dalam menunjang keberhasilan organisasi dapat dibedakan menjadi kinerja berkaitan dengan peran formalnya dalam organisasi dan kinerja yang tidak berkaitan langsung dengan peran atau di luar peran formalnya dalam organisasi.

## **2.2. Kompetensi Perawat**

Kompetensi perawat terdiri dari kompetensi teknis dan kompetensi perilaku. Agar seseorang memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, dia harus memanfaatkan secara optimal kedua komponen utama kompetensi tersebut. Sehingga ia memiliki kompetensi yang sesuai dengan apa yang disyaratkan oleh pekerjaannya. Apabila dilihat kompetensi teknis atau kompetensi perilaku secara terpisah, dengan hanya memiliki salah satu kompetensi tersebut belumlah cukup bagi seseorang untuk mampu melakukan pekerjaan dengan prestasi yang luar biasa secara konsisten. Seseorang yang memiliki kompetensi teknis yang baik mampu mengerjakan suatu pekerjaan secara teknis, namun hal tersebut belum menjamin orang tersebut dapat berprestasi secara berkesinambungan, karena untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik orang juga mampu berinteraksi dengan lingkungan di sekitar pekerjaan tersebut (Hutapea, 2008).

### **2.2.1 Kompetensi Teknis**

Kompetensi teknis adalah kompetensi yang berfokus pada pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan profesi yang dimiliki. Bila kompetensi teknis ini tidak dimiliki oleh karyawan maka pekerjaan tidak dapat dilakukan secara profesional. Selain kompetensi teknis yang dimiliki maka kompetensi perilaku harus juga dimiliki karyawan. Karena seseorang yang memiliki kompetensi pengetahuan dan keterampilan saja maka dia mampu melakukan pekerjaan. Kemampuan tersebut tidak termasuk kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, menerima tantangan kerja dan berperilaku produktif (Hatikah, et.al, 2004).

### **2.2.2 Kompetensi Perilaku**

Perilaku yang digambarkan dalam kompetensi adalah perilaku kerja produktif (bukan perilaku umum) dan seseorang dapat memiliki dan memeragakan perilaku tersebut pada saat melaksanakan pekerjaan, dapat disimpulkan bahwa penerapan kompetensi perilaku tersebut sudah mencakup keseluruhan komponen utama kompetensi. Perilaku produktif di tempat kerja, seseorang harus memiliki kemampuan teknis untuk melaksanakan pekerjaannya. Apabila orang tersebut tidak mampu mengerjakan pekerjaannya secara teknis, maka akan mengalami kendala untuk memeragakan kompetensi perilakunya. Sebagai contoh, perilaku berorientasi pada pencapaian hasil adalah sebuah kompetensi perilaku, yang berarti keinginan yang kuat untuk bekerja dengan baik atau berkompetensi untuk mencapai hasil dengan standar terbaik. Keinginan tersebut harus tercermin dalam perilakunya pada

saat melaksanakan pekerjaan. Perilaku tersebut bukan merupakan perilaku yang umum, melainkan perilaku kerja produktif, yaitu perilaku yang muncul dari orang-orang yang memiliki kompetensi berorientasi pada pencapaian hasil pada saat mereka bekerja. Agar mampu menunjukkan keinginan kuat mereka untuk mencapai hasil yang terbaik pada saat mereka bekerja, tentunya orang-orang tersebut harus telah memiliki kompetensi dasar yang lain, yaitu pengetahuan dan keterampilan untuk melakukan teknisnya. Jika tidak, bagaimana mereka bisa menunjukkan sikap "berorientasi untuk mencapai hasil yang terbaik" apabila mereka belum mampu mengerjakan pekerjaan mereka secara teknis.

Permasalahan yang sering terjadi di perusahaan menggunakan kompetensi perilaku tanpa menata terlebih dahulu sistem sumber daya manusia yang mereka miliki saat itu. Misalnya dengan memastikan lebih dulu apakah semua karyawannya telah memenuhi persyaratan jabatan atau pekerjaan secara teknis atau belum. Apabila belum, kekurangmampuan mereka secara teknis akan mengakibatkan sipemangku jabatan tidak mampu memunculkan perilaku produktifnya (Hutapea, 2008).

Perilaku yang sifatnya umum seperti sikap setia dan jujur adalah bukan perilaku kerja produktif karena perilaku tersebut tidak dapat dihubungkan secara langsung dengan prestasi kerja. Perilaku jujur dan setia tidak selalu dimiliki oleh orang yang produktif dan tidak ada kaitannya dengan prestasi seseorang. Ada orang jujur dan setia namun tidak berprestasi dalam bekerja. Ada pula orang yang berprestasi dalam bekerja tetapi tidak berperilaku jujur atau setia (Robbins, 2003).



Kompetensi teknis dan kompetensi perilaku bagi perawat pada rumah sakit dituntut harus profesional. Maka pengetahuan tentang asuhan keperawatan, dalam menentukan dan meningkatkan mutu Asuhan Keperawatan diperlukan suatu alat ukur yaitu Standar Asuhan Keperawatan (SAK) yang baku. Melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 660 /Menkes /SK/XI/1987, diperkuat SK Dirjen Yanmed No.YM.00.03.2.6.7637 tanggal 18 Agustus 1993 dan SK Depkes 1997 mulai diberlakukannya Standar Asuhan Keperawatan sebagai proses asuhan keperawatan. Standar Asuhan Keperawatan terdiri atas 3 instrumen, yaitu Instrumen A untuk menilai kelengkapan pendokumentasian Asuhan Keperawatan yang dilakukan perawat, Instrumen B digunakan untuk menilai persepsi pasien/keluarga terhadap mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit dan Instrumen C digunakan untuk mengobservasi pelaksanaan kegiatan keperawatan yang sedang dilakukan perawat.

Indikator standar asuhan keperawatan adalah pemberdayaan proses keperawatan meliputi standart: 1) Pengkajian perawatan: data di anamnesa, untuk menegakkan diagnosa keperawatan, 2) Diagnosa keperawatan: respon pasien yang dirumuskan berdasarkan data status kesehatan pasien, 3) Perencanaan keperawatan: disusun sebelum melaksanakan tindakan, 4) Implementasi atau pelaksanaan tindakan keperawatan : ditentukan dengan maksud agar kebutuhan pasien dipenuhi secara maksimal, 5) Evaluasi Perawat : dilakukan secara periodik dari semua tindakan dan rencana tindakan yang tidak terlaksana (Retnowati, 2005).

## 1. Pengkajian

Pengkajian adalah dasar utama dari proses keperawatan pengumpulan data yang akurat dan sistematis akan membantu penentuan status kesehatan dan pola pertahanan klien mengidentifikasi kekuatan dan kebutuhan klien, serta merumuskan diagnosis keperawatan. Data yang dikumpulkan berguna untuk menentukan aktivitas keperawatan dan juga sebagai sumber data bagi profesi yang lain. Pertukaran data antar profesi sangat penting dalam peningkatan kualitas dan keabsahan pelayanan kesehatan. Perawat sering mengutamakan pengkajian fisiologis dan mengabaikan psikologis, sosiobudaya, perkembangan, spiritual dan interaksi. Dari kelima area pengkajian tersebut sangat diperlukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan klien serta dalam membantu klien mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Keliat, 1994).

Perawat harus mempunyai kemampuan : Komunikasi efektif, observasi yang sistematis, pemeriksaan fisik, interpretasi masing masing gejala indentifikasi pola interaksi, untuk dapat melakukan pengkajian yang akurat.

## 2. Diagnosa keperawatan.

Setelah melakukan pengkajian langkah selanjutnya adalah penegakan diagnosa keperawatan berdasarkan data yang telah didapatkan. Diagnosa keperawatan adalah pernyataan menjelaskan status kesehatan atau masalah yang ada pada pasien baik aktual, resiko tinggi dan potensial. Perawat memakai proses keperawatan dalam mengidentifikasi dan mensintetis data klinis dan menentukan tindakan keperawatan untuk mengurangi, menghilangkan atau mencegah masalah kesehatan klien yang ada pada tanggung jawabnya (Carpenito, 1983).

### 3. Perencanaan tindakan keperawatan

Setelah merumuskan diagnosis keperawatan, maka tindakan dan aktivitas keperawatan perlu ditetapkan untuk mengurangi menghilangkan dan mencegah masalah keperawatan klien. Tahapan ini disebut perencanaan keperawatan yang terdiri dari: 1. Menentukan prioritas diagnosis keperawatan. 2. Menetapkan sasaran (*goal*) dan tujuan objektif. 3. Menetapkan kriteria evaluasi. 4. Merumuskan tindakan dan aktivitas keperawatan (Keliat, 1994). Tindakan keperawatan disusun berdasarkan diagnosa keperawatan yang ditemukan pada pasien. Pendekatan dalam penyusunan dan tindakan keperawatan berorientasi pada tujuan, rencana tindakan dan rasional.

### 4. Pelaksanaan

Pelaksanaan tindakan keperawatan adalah aplikasi dari rencana tindakan keperawatan yang disusun oleh perawat dan dilakukan pada klien, yang menjadi petunjuk pada pelaksanaan adalah sebagai berikut: 1). Tindakan dilaksanakan sesuai dengan rencana setelah dilakukan validasi. 2). Keterampilan interpersonal, intelektual dan teknikal dilakukan dengan cermat dan efisien pada situasi yang tepat. 3). Keamanan fisik dan psikologis dilindungi. 4). Dokumentasi tindakan dan respon klien (Keliat, 1994).

### 5. Evaluasi

Evaluasi dilakukan setelah seluruh tindakan keperawatan yang telah disusun pada perencanaan telah dilakukan pada pasien. Untuk mengukur kemajuan dan keberhasilan tindakan keperawatan yang telah dilakukan apakah berhasil atau

tidak terhadap status kesehatan pasien maka dapat dinilai melalui proses perawatan dengan metode evaluasi.

Evaluasi adalah penilaian atau pengukuran tentang status kesehatan pasien setelah tindakan perawatan dilaksanakan (Keliat, 1994). Pendekatan evaluasi proses perawatan dapat dilakukan dengan dua metode yaitu; 1). Evaluasi formatif yaitu evaluasi yang dilakukan pada saat proses perawatan masih berlangsung artinya evaluasi ini dilakukan pada saat tindakan masih berlangsung. 2). Evaluasi sumatif yaitu evaluasi yang dilakukan pada saat proses keperawatan telah selesai semua dilakukan artinya seluruh tindakan yang ada telah dilakukan terhadap pasien kemudian dilaksanakan evaluasi. Teknik pelaksanaan evaluasi berorientasi kepada data subjektif, data objektif, analisa dan perencanaan / tindak lanjut. Dengan demikian secara teknis yang dituliskan pada pendokumentasian proses perawatan pada tahap evaluasi adalah semua data subjektif, data objektif, analisa (kesimpulan dari data subjektif dan objektif) serta perencanaan berdasarkan hasil analisa.

### **2.3 Kerja Tim**

Kerja tim adalah keefektipan didalam realitas kesalingtergantungan atau sinergi. Ekologi adalah kata yang pada dasarnya menggambarkan sinergisme dalam alam dan segalanya berpengaruh dengan yang lain. Didalam pengaruh inilah kekuatan kreatif dimaksimumkan seperti pengaruh dari bagian-bagian juga merupakan kekuatan didalam menciptakan budaya sinergistik di dalam sebuah keluarga atau

organisasi. Sebab semakin murni keterlibatan tersebut, semakin tulus dan terus-menerus partisipasinya dalam menganalisis dan memecahkan masalah, semakin besar pelepasan kreatifitas setiap orang dan komitmen mereka pada apa yang mereka ciptakan. Jadi sinergi adalah kerja tim, pembinaan tim, pengembangan kesatuan dan kreatifitas dengan manusia lain (Stephen, 1994).

Menurut William (2000), kerja tim adalah kemampuan untuk bekerja sama menuju suatu visi yang sama, kemampuan mengarahkan pencapaian individu kearah sasaran organisasi. Itulah rangsangan yang memungkinkan orang bisa mencapai hasil yang luar biasa.

Menurut Kasali (1998), *teamwork* (kerjasama) dalam kelompok adalah suatu pengembangan dari manajemen strategi yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau insitusi. Kelompok merupakan unit yang fundamental dari unit organisasi dalam pengertian manajemen disebut sebagai dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain. Sifat saling mempengaruhi ini bisa formal dan informal, yang bersifat formal sebahagian besar meliputi kelompok komando yang terdiri dari manajer dan bawahannya. Sedangkan yang bersifat informal timbul secara spontan dalam lingkungan organisasi formal, tanpa dorongan manajemen.

Sebahagian orang menyatakan bahwa dalam lingkungan organisasi atau lingkungan kerja jarang terjadi bahwa keberhasilan merupakan hasil dari bakat satu individu saja. Dalam konsep manajemen yang berlaku adalah *getting done with and through people*. Secara gambling, pimpinan mencapai tujuan bersama dengan dukungan bawahan. Pada suatu organisasi keberadaan tim struktural dan fungsional

merupakan suatu jalan untuk meningkatkan produktifitas pendayagunaan sumberdaya secara efektif, penghematan biaya, peningkatan mutu dan sebagainya. Disebutkan bahwa kelompok akan lebih merasakan keberhasilannya apabila bekerja dan menjadi unit yang lebih produktif yaitu tim atau kelompok kerja.

Kasali (2000), menyatakan bahwa” *teamwork is the ability to work together toward a common vision; The ability to direct individual accomplishment toward organizational objectives. It is the fuel that allows common people to attain uncommon rezulf*”. Hasil kerja sebuah tim biasa menjadi tidak lagi seperti biasa, artinya bisa istimewa atau sebagai hasil yang dramatis. Keberhasilan sebuah tugas akan lebih meningkat produktivitasnya apabila orang bersedia bekerja dalam sebuah tim, dengan menetapkan iklim hingga orang bersedia memberikan yang terbaik dari dirinya. Ada beberapa hal yang menunjukkan betapa posisi anggota dari sebuah tim bias disebut antara lain:

1. Para anggota mengerti dengan baik tujuan tim dan hanya dapat dicapai dengan baik pula dengan bersama dan oleh karena itu mempunyai rasa saling ketergantungan, rasa saling memiliki tim dengan tugas pekerjaanya.
2. Para anggota menyumbang keberhasilan tim dengan menerapkan bakat dan pengetahuannya untuk sasaran tim, dapat bekerja secara terbuka, dapat mengekspresikan gagasan, opini dan ketikdaksepakatan, peranan dan pertanyaannya disambut dengan baik.

3. Para anggota berusaha mengerti sudut pandang satu sama lain, didorong untuk mengembangkan keterampilannya dan menerapkan pada pekerjaan, untuk itu mendapat dukungan dari tim.
4. Para anggota mengakui bahwa konflik adalah hal yang normal, atau hal yang biasa, dan berusaha memecahkan konflik tersebut dengan cepat dan konstruktif (bersifat memperbaiki).
5. Para anggota berpartisipasi dalam keputusan tim, tetapi mengerti bahwa pemimpin mereka harus membuat peraturan akhir setiap kali tim tidak berhasil membuat suatu keputusan dan peraturan akhir itu bukan merupakan persesuaian.

Menurut Robert (2005), komponen kerja tim terdiri dari 3 (tiga) komponen yaitu:

1. Kerjasama

Kerjasama dalam tim kerja menjadi sebuah kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kinerja dan prestasi kerja. Kerja sama dalam tim kerja akan menjadi suatu daya dorong yang memiliki energi sinergitas bagi individu-individu yang tergabung dalam kerja tim. Tanpa kerja sama yang baik tidak akan memunculkan ide-ide cemerlang. Keberhasilan suatu tim maupun individu sangat berpengaruh erat dengan kerja sama tim yang dibangun dengan kesadaran pencapaian prestasi dan kinerja. Dalam kerja sama akan muncul berbagai penyelesaian yang secara individu tidak terselesaikan. Keunggulan yang dapat diandalkan dalam kerja sama pada kerja tim adalah munculnya berbagai penyelesaian secara sinergi dari berbagai individu yang tergabung dalam kerja tim. Individu dikatakan bekerja

sama jika upaya-upaya dari setiap individu secara sistematis terintegrasi untuk mencapai sebuah tujuan bersama. Semakin besar integrasinya semakin besar tingkat kerjasamanya.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), kerja sama memiliki 3 (tiga) keunggulan yaitu: 1). Kerja sama lebih unggul dibandingkan dengan kompetisi dalam meningkatkan prestasi dan produktivitas. 2). Kerja sama lebih unggul dibandingkan upaya-upaya individualistis dalam meningkatkan prestasi dan produktivitas. 3). Kerja sama tanpa kompetisi antar kelompok dapat meningkatkan prestasi dan produktivitas lebih tinggi dari pada kerja sama dengan kompetisi antar kelompok.

## 2. Kepercayaan

Kepercayaan sangat kuat di dalam sebuah perusahaan, orang-orang tidak akan berbuat terbaik jika mereka tidak percaya bahwa mereka akan diperlakukan secara adil, bahwa tak ada kronisme dan setiap orang memiliki sasaran yang nyata. Satu-satunya cara yang diketahui untuk menciptakan kepercayaan semacam itu adalah dengan menyusun nilai-nilai dan kemudian melakukan apa yang telah dibicarakan. Anda harus mengerjakan apa yang anda katakan akan anda buat, secara konsisten, sepanjang waktu.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), ada beberapa cara untuk membangun dan menjaga kepercayaan, yaitu: 1). Komunikasi, menjaga agar anggota tim dan para karyawan mendapatkan informasi dengan menjelaskan kebijakan-kebijakan dan keputusan-keputusan serta memberikan umpan balik yang akurat. Berterus



teranglah tentang masalah dan keterbatasan seseorang, katakan sebenarnya. 2). Dukungan, selalu bersedia dan mau didekati. Berikan bantuan, saran, nasehat dan dukungan untuk ide-ide anggota tim. 3). Rasa hormat, delegasi, dalam bentuk kewenangan pembuatan keputusan yang sebenarnya, merupakan ekspresi terpenting dari penghormatan manajerial. Secara aktif mendengarkan ide-ide orang lain adalah ekspresi terpenting kedua. (Pemberian kewenangan tak mungkin tanpa kepercayaan). 4). Keadilan, cepat dalam memberikan pujian dan pengakuan kepada individu yang berhak mendapatkan. Pastikan semua penilaian dan evaluasi kinerja objektif dan tidak memihak (tidak berat sebelah). 5). Dapat diprediksi, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, konsisten dan dapat diramalkan dalam masalah sehari-hari. Penuhi janji-janji anda baik yang ter-ucap maupun yang tersirat. 6). Kompetensi, singkatkan kredibilitas anda dengan memperlihatkan pemahaman bisnis yang lain, kemampuan teknis, dan profesionalisme.

Kepercayaan sangat kuat didalam sebuah perusahaan. Orang-orang tidak akan berbuat yang terbaik jika mereka percaya bahwa mereka akan diperlukan secara adil, tak ada kronisme dan setiap orang memiliki sasaran yang nyata. Satu-satunya cara untuk menciptakan kepercayaan semacam itu adalah dengan menyusun nilai-nilai yang patut sebagai bentuk tanggung jawab.

Menurut Williams (2000), bahwa "Kepercayaan adalah keyakinan timbal balik pada niat dan perilaku orang lain". Ketika melihat orang lain bertindak dengan cara-cara yang menyatakan bahwa mereka mempercayai kita, kita

menjadi lebih cenderung ingin bertimbal-balik dengan lebih mempercayai mereka. Sebaliknya, kita menjadi tidak mempercayai mereka yang tindakan-tindakannya tampak melanggar kepercayaan kita atau tidak mempercayai kita.

Kecenderungan untuk percaya, sebuah sifat kepribadian yang melibatkan keinginan umum seseorang untuk mempercayai orang lain. Kecenderungan akan mempengaruhi seberapa banyak kepercayaan yang dimiliki seseorang untuk orang yang dipercayai sebelum data pada orang tersebut tersedia. Orang-orang dengan pengalaman berkembang yang berbeda sangat berbeda dalam kecenderungan mereka untuk memberikan kepercayaan.

### 3. Kekompakan

Kekompakan (*cohesiveness*) adalah sebuah proses dimana rasa kebersamaan muncul untuk mengatasi perbedaan-perbedaan dan motif-motif individual. Anggota-anggota dari kelompok yang kompak saling mendukung satu sama lain. Mereka enggan untuk meninggalkan kelompok. Para anggota kelompok terpadu melekat bersama untuk satu atau dua alasan berikut :

- a. Karena mereka menikmati kebersamaan satu dengan yang lain, atau
- b. Karena mereka membutuhkan satu sama lain untuk menyelesaikan sasaran bersama.

Alasan kedua kekompakan kelompok diidentifikasi para psikologi menjadi dua, yaitu 1). Kekompakan Sosio-Emosional (*Socio-Emotional Cohesiveness*) adalah sebuah rasa kebersamaan yang berkembang ketika individu-individu mendapatkan kepuasan emosional dari partisipasi kelompok. 2). Kekompakan

Instrumental (*Instrumental Cohesiveness*) adalah sebuah rasa kebersamaan yang berkembang ketika para anggota kelompok sama-sama bergantung satu dengan yang lain karena mereka percaya bahwa mereka tak dapat mencapai sasaran kelompok dengan bertindak secara terpisah.

- a. Pengaruh antara kekompakan kelompok dengan kinerja dan prestasi kerja, yaitu :
- b. Terdapat sebuah dampak kekompakan sehingga kinerja yang kecil, namun secara statistik signifikan.
- c. Dampak kekompakan kepada kinerja lebih kuat bagi kelompok-kelompok yang lebih kecil dan kelompok pada dunia nyata (dibandingkan dengan kelompok-kelompok yang tersusun didalam penelitian).
- d. Dampak kekompakan kinerja menjadi lebih kuat ketika orang bergerak dari kelompok bukan militer ke kelompok militer sampai ke tim olah raga.
- e. Komitmen terhadap tugas yang dihadapi (berarti individu melihat standar-standar kinerja sebagai suatu hal yang berlaku) memiliki dampak paling kuat atas pengaruh kekompakan dan kinerja.
- f. Pengaruh kinerja dengan kekompakan lebih kuat daripada pengaruh kekompakan dengan kinerja, jadi keberhasilan cenderung mengikat anggota-anggota kelompok atau tim bersama, lebih dari kelompok-kelompok yang terjalin erat yang lebih menjadi berhasil.
- g. Kebalikan dengan pandangan umum, kekompakan bukan sebuah minyak pelicin, yang memperkecil gesekan karena kerikil manusia didalam sistem.

Pada dunia usaha, penggunaan kerja tim seringkali merupakan solusi terbaik untuk mencapai suatu kesuksesan. Kerja tim yang solid akan memudahkan manajemen dalam mendelegasikan tugas-tugas organisasi. Namun demikian untuk membentuk sebuah tim yang solid dibutuhkan komitmen yang tinggi dari manajemen. Hal terpenting adalah bahwa *teamwork* harus dilihat sebagai suatu sumber daya yang harus dikembangkan dan dibina sama seperti sumber daya lain yang ada dalam perusahaan. Proses pembentukan, pemeliharaan dan pembinaan *teamwork* harus dilakukan atas dasar kesadaran penuh dari tim tersebut sehingga segala sesuatu berjalan secara normal sebagai suatu aktivitas sebuah *teamwork*, meskipun pada kondisi tertentu manajemen dapat melakukan intervensi. Secara umum perkembangan suatu tim dapat dibagi 4 (empat) tahap, yaitu :

1. *Forming*, adalah tahapan dimana para anggota setuju untuk bergabung dalam suatu tim. Karena kelompok baru dibentuk maka setiap orang membawa nilai-nilai, pendapat dan cara kerja sendiri-sendiri. Konflik sangat jarang terjadi, setiap orang masih sungkan, malu-malu, bahkan seringkali ada anggota yang merasa gugup. Kelompok cenderung belum dapat memilih pemimpin (kecuali tim yang sudah dipilih ketua kelompoknya terlebih dahulu).
2. *Storming*, adalah tahapan dimana kekacauan mulai timbul di dalam tim. Pemimpin yang telah dipilih seringkali dipertanyakan kemampuannya dan anggota kelompok tidak ragu-ragu untuk mengganti pemimpin yang dinilai tidak mampu. Faksi-faksi mulai terbentuk, terjadi pertentangan karena masalah-masalah pribadi, semua ngotot dengan pendapat masing-masing. Komunikasi

yang terjadi sangat sedikit karena masing-masing orang tidak mau lagi menjadi pendengar dan sebagian lagi tidak mampu berbicara secara terbuka.

3. *Norming*, adalah tahapan dimana individu-individu dan sub-group yang ada dalam tim mulai merasakan keuntungan bekerja bersama dan berjuang untuk menghindari tim tersebut dari kehancuran (bubar). Karena semangat kerjasama sudah mulai timbul, setiap anggota mulai merasa bebas untuk mengungkapkan perasaan dan pendapatnya kepada seluruh anggota tim. Mekanisme kerja dan aturan-aturan main ditetapkan dan ditaati seluruh anggota.
4. *Performing*, tahapan ini merupakan titik kulminasi dimana tim sudah berhasil membangun sistem yang memungkinkannya untuk dapat bekerja secara produktif dan efisien. Pada tahap ini keberhasilan tim akan terlihat dari prestasi yang ditunjukkan. Ada dua keterampilan utama seharusnya dimiliki oleh anggota sebuah *tim work*, yaitu 1). Keterampilan managerial (*managerial skills*), termasuk kemampuan dalam membuat rencana kerja, menentukan tujuan, memantau kinerja, memonitor perkembangan dan memastikan pekerjaan telah dilakukan secara benar, dan lain-lain. 2). Keterampilan interpersonal (*interpersonal skills*), termasuk kemampuan berkomunikasi, saling menghargai pendapat orang lain dan kemampuan menjalin pengaruh interpersonal dengan orang lain.

#### **2.4 Kerjasama tim yang efektif**

Tim adalah kumpulan orang. Apabila orang bergabung menjadi sebuah tim akan memiliki kebutuhan tertentu. Menurut Chang (2001), bahwa kebutuhan tersebut

mencakup : komunikasi yang efektif dan mendengarkan aktif, menyelesaikan konflik yang pasti muncul ketika orang bekerja dalam kelompok, dan menjaga motivasi diantara semua anggota tim.

Faktor-faktor yang disebutkan di atas belum mencakup semua faktor yang mempengaruhi dinamika anggota tim. Meskipun demikian, dengan memfokuskan pada faktor-faktor tersebut di atas, maka sebuah tim akan berada pada jalur yang tepat untuk mendapatkan semua manfaat dari sebuah tim kerja.

1. Komunikasi yang efektif;

Komunikasi adalah inti dari keberhasilan kerja sama tim. Komunikasi yang efektif adalah titik awal dari pemahaman, penafsiran, dan tindakan. Di lain pihak, komunikasi tim yang tidak efektif bisa mengarah pada kesalahpahaman, salah penafsiran, dan kekeliruan tindakan.

2. Mendengarkan aktif;

Komunikasi tim yang efektif melibatkan dua pihak yang bertanggung jawab pengirim dan penerima pesan. Teknik mendengarkan aktif seperti melakukan parafrase, merenungkan implikasi pesan, mengundang kontribusi, dan merenungkan perasaan yang mendasari pesan berkontribusi untuk menutup lingkaran komunikasi, memastikan bahwa anggota tim tidak hanya saling mendengar satu sama lain, tetapi juga mengkonfirmasi pemahaman mereka, dan sebagai hasilnya, mengambil tindakan yang sesuai.

### 3. Mengatasi konflik;

Anggota tim sering memiliki pendekatan dan insting tersendiri dalam mengatasi konflik. Beberapa orang berusaha menghindari konflik, ada yang menghadapinya secara objektif, dan adapula yang menanggapi secara emosional. Ketika anggota dalam suatu tim menggunakan campuran dari berbagai pendekatan ini, hasilnya bisa kontra produktif, sering hasilnya bukan mengatasi konflik, justru memperburuk konflik. Solusinya adalah tim harus menggunakan pendekatan yang efektif dan konsisten.

### 4. Keragaman anggota tim

Keragaman latar belakang anggota tim menghasilkan tantangan sekaligus peluang. Tantangan muncul ketika anggota tim keliru menafsirkan pesan atau tindakan orang lain atau memberi tanggapan dengan cara yang tidak diinginkan.

### 5. Motivasi tim

Motivasi adalah *spark plug* kinerja tim yang menjadi inspirasi komitmen, inovasi, dan efektifitas tim, tetapi motivasi tidak bisa muncul begitu saja. Pemimpin dan anggota tim perlu menyadari faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan teknik yang bisa mereka gunakan untuk memajukan dan mempertahankan tingkat motivasi.

## 2.5 Landasan Teori

Perawat adalah seseorang yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan

keperawatan. Untuk menghasilkan tenaga profesi telah dikembangkan program pendidikan yaitu program pendidikan D-III keperawatan menghasilkan ahli madya keperawatan sebagai profesional pemula atau tenaga profesi pemula yang memiliki sikap, tingkah laku dan kemampuan melaksanakan praktik keperawatan profesional dasar sederhana (*basic professional nursing practice*). Pendidikan pada tahap ini lebih menekankan penguasaan sikap dan keterampilan dalam bidang keprofesian dengan landasan pengetahuan yang memadai sehingga mampu melaksanakan asuhan keperawatan umum kepada masyarakat dengan berpedoman pada etika keperawatan. Dengan terciptanya pengaruh profesional perawat-klien, maka perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan atau praktisi keperawatan akan mendapat suatu kepercayaan (*professional trust*), dengan adanya kepercayaan tersebut perawat telah menunjukkan kemampuan dan kompetensinya kepada klien berupa kemampuan intelektual, keterampilan teknis dan sikap yang dilandasi etika profesi sehingga mampu membuat keputusan (*judgement*) secara profesional.

Malkemes, L.C (1983), mengatakan bahwa praktik keperawatan profesional (*professional nursing practice*) adalah suatu proses ketika *nurse* terlibat dengan klien, dan melalui kegiatan ini masalah kesehatan klien diidentifikasi dan diatasi.

Kompetensi yang tepat merupakan faktor menentukan keunggulan prestasi, dapat dimiliki oleh organisasi apabila organisasi tersebut memiliki fondasi yang kuat, yang tercermin pada seluruh proses yang terjadi dalam organisasi atau organisasi harus memiliki kompetensi inti (*core competency*) yang kuat dan sesuai dengan



bisnis inti (*corebusiness*) -nya. Kompetensi inti adalah kompetensi yang selayaknya dimiliki oleh semua anggota organisasi yang membuat organisasi tersebut berbeda dari organisasi lainnya. Kompetensi inti biasanya merupakan komponen pembentuk misi dan budaya organisasi. Kompetensi inti harus diperkuat oleh kompetensi departemen atau bagian yang ada di organisasi.

Kompetensi inti yang kuat, solid, serta sesuai dengan bisnis perusahaan akan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) perusahaan serta menciptakan daya kreasi, inovasi, dan adaptasi perusahaan terhadap lingkungan. Tentunya hal ini harus didukung oleh pemilikan kompetensi individu yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan individu tersebut. Dalam dunia bisnis yang dinamis ini, individu tidak hanya dituntut untuk memiliki kompetensi teknis yang kuat, tapi juga kompetensi perilaku yang lebih menentukan kemampuan individu untuk berinteraksi dalam situasi lingkungan yang sering berubah tersebut (Hutapea, 2008).

Kemampuan individu atau kinerja individu dipengaruhi oleh faktor-faktor pengetahuan keterampilan, motivasi, dan peran individu yang bersangkutan. Kinerja individu mempengaruhi organisasi. Kinerja kelompok juga dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terkait dengan karakteristik tim. Sementara kinerja organisasi dipengaruhi oleh beragam karakteristik organisasi. Untuk itu dalam menciptakan sistem manajemen kinerja yang efektif, peran menejer sangat menentukan (Mangkuprawira & Hubeis, 2007).

## **2.6. Kerangka Konsep**

Peneliti untuk menghindari persepsi yang berbeda-beda terhadap beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini perlu pembatasan variabel yaitu :

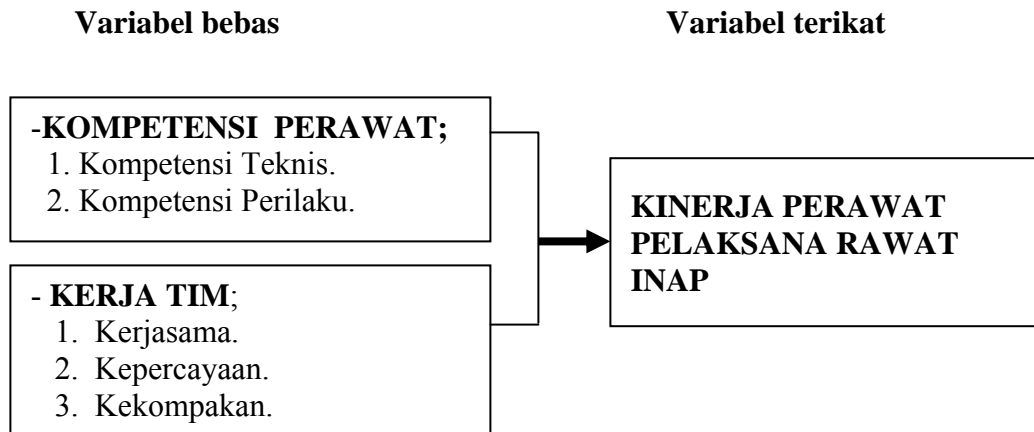
Variabel bebas dimana variabel bebas memiliki 2 sub variabel dan 1 variabel terikat.

Variabel bebas; kompetensi perawat pelaksana rawat inap di RSUD Swadana Daerah Tarutung. Sub variabel bebas; 1. Kompetensi teknis tentang asuhan keperawatan. 2. Kompetensi perilaku tentang asuhan keperawatan di RSUD Swadana Daerah Tarutung.

Variabel terikat; kinerja perawat pelaksana rawat inap pada RSUD Swadana Daerah Tarutung.

Kompetensi perawat pelaksana rawat inap adalah interaksi manusia dengan lingkungan kerja yang akan mengefektifkan penggunaan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai target kerja. Kompetensi perawat dan kerja tim saling mempengaruhi karena kerja tim adalah organisasi yang melibatkan anggota dari kelompok-kelompok yang berbeda. Dalam hal inilah peranan kualitas asuhan keperawatan diharapkan dapat ditingkatkan, sebab perawat dapat mendemonstrasikan tanggung jawab dan tanggung gugatnya yang merupakan salah satu ciri profesi.

**Gambar 2.1. Kerangka Konsep**



**Sumber : Kompetensi plus, Hutapea Parulian,2006 dan Perilaku Organisasi, Robbins, stephen, 2006 (diolah) 2009.**

Pengetahuan dan keterampilan tentang pelaksanaan tentang asuhan keperawatan merupakan kompetensi perawat yang disebut faktor kompetensi teknis yang dapat mempengaruhi kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan proses keperawatan yang terdiri dari pengkajian, diagnosa perawatan, perencanaan perawatan, pelaksanaan perawatan dan evaluasi. Selain kompetensi teknis maka kompetensi perilaku mempengaruhi kinerja tim sehingga kompetensi ini dapat memberikan kontribusi dalam tugas pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Kerja tim memiliki prospektif untuk meningkatkan kemungkinan pemecahan masalah yang kreatif sehingga akan mempengaruhi kinerja. Kinerja tim dilihat dari 3 faktor yaitu kerjasama, kepercayaan dan kekompakan.

1. Kerjasama yaitu perbuatan melakukan suatu kegiatan yang bertujuan mendapatkan hasil dan prestasi kerja secara sistematis terintegrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kerjasama memiliki 3 keunggulan, menurut

(Kreitner dan Kinichi, 2005) yaitu : 1). Kerjasama lebih unggul dibandingkan dengan kompetensi dalam meningkatkan prestasi dan produktivitas. 2). Kerjasama lebih unggul dibandingkan upaya-upaya individualistis dalam meningkatkan prestasi dan produktivitas. 3). Kerjasama tanpa kompetisi antara kelompok dapat meningkatkan prestasi dan produktivitas lebih tinggi dari pada kerjasama dengan kompetisi antara kelompok.

2. Kepercayaan adalah suatu proses ketergantungan historis yang didasarkan pada sampel-sampel pengalaman yang relevan namun terbatas. Ada 5 kunci yang melandasi konsep kepercayaan yaitu 1). Integritas. 2) Kompetensi. 3) Konsistensi. 4). Loyalitas. 5). Keterbukaan.
3. Kekompakan/kepaduan (*Cohesiveness*) adalah sebuah proses dimana rasa kebersamaan muncul untuk mengatasi perbedaan-perbedaan dan motif-motif individual atau sejauhmana para anggota tertarik satu sama lain dan termotivasi untuk tetap didalam kelompok, maka pengaruh kepaduan dengan produktivitas tergantung pada norma-norma yang berkaitan dengan kinerja yang dibangun oleh kelompok. Apabila norma yang berpengaruh dengan kinerja itu tinggi, kelompok terpadu akan lebih produktif daripada kelompok yang kurang padu. Tetapi jika kepaduan itu rendah dan norma kinerja tinggi, produktivitas akan rendah, jika kepaduan rendah dan norma kinerja tinggi produktivitas meningkat, tetapi lebih sedikit dibanding dalam situasi dimana kepaduan tinggi, norma tinggi dan ketika kepaduan dan norma yang berpengaruh dengan kinerja rendah, produktivitas akan

cenderung jatuh kedalam rentang sampai sedang. Untuk dapat mendorong kepaduan kelompok maka perlu melakukan beberapa hal yaitu ;

- a. Buatlah kelompok menjadi lebih kecil.
- b. Doronglah kesepakatan dengan tujuan kelompok.
- c. Tambahlah waktu untuk dihabiskan bersama anggota kelompok.
- d. Tingkatkan status kelompok dan rasakan kesulitan yang dihadapi individu untuk mendapatkan keanggotaan dalam kelompok.
- e. Rangsanglah persaingan dengan kelompok lain.
- f. Berikan imbalan kepada kelompok dan bukannya kepada para anggota.
- g. Isolasikan kelompok secara fisik.

Kinerja perawat pelaksana dapat dilihat dari hasil kerjanya, yang menjadi tugas pelaksana perawat yaitu; 1. Membantu melaksanakan fungsi keperawatan dibawah pengawasan perawat profesional dalam memberi asuhan keperawatan baik langsung maupun tidak langsung untuk mengimplementasikan rencana asuhan keperawatan pada saat perawat primer tidak ada ditempat. 2. Memberikan masukan kepada perawat primer, tentang rencana asuhan keperawatan.

Doheny (1992), menyatakan peran perawat profesional adalah: 1) *Care giver*, sebagai pemberi asuhan keperawatan. 2). *Client advocate*, sebagai pembela untuk melindungi klien. 3). *Consellor*, sebagai pemberi bimbingan / konseling klien. 4). *Educator*, sebagai pendidik klien. 5). *Colaborator*, sebagai anggota tim anggota kesehatan yang dituntut untuk dapat bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain. 6). *Coordinator*, sebagai kordinator agar dapat memanfaatkan sumber-sumber dan potensi klien. 7). *Change agent*, sebagai pembaru yang selalu dituntut untuk

mengadakan perubahan-perubahan. 8). *Consultant*, sebagai sumber informasi yang dapat membantu memecahkan masalah klien.

Pada pelaksanaan praktik keperawatan kolaboratif secara efektif, perawat harus mempunyai kemampuan klinis, mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai dan rasa pertanggungjawaban yang tinggi dalam setiap tindakan. Tanggung jawab dalam memberi asuhan keperawatan kepada klien mencakup aspek bio-psiko-sosial-kultural dan spritual dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasarnya dengan menggunakan pendekatan proses keperawatan yang meliputi; 1). Membantu klien memperoleh kembali kesehatannya. 2). Membantu klien yang sehat untuk memelihara kesehatannya. 3). Membantu klien yang tidak dapat disembuhkan untuk menerima kondisinya. 4). Membantu klien yang menghadapi ajal untuk diperlukan secara manusiawi sesuai martabatnya sampai meninggal dengan tenang.

Berdasarkan uraian diatas tentang interaksi kompetensi dan kerja tim terhadap kinerja perawat pelaksana diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam memberikan pelayanan publik di rumah sakit sehingga Rumah Sakit Umum Swadana Daerah Tarutung menjadi rumah sakit pilihan bagi masyarakat yang ada di daerah Tapanuli Utara sebagai pelayanan publik yang berkualitas.