

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menghadapi tuntutan dunia kerja modern, sumber daya manusia menjadi faktor utama penentu keberhasilan sebuah organisasi. Kemajuan teknologi dan sistem manajemen yang baik tidak akan berarti tanpa didukung oleh karyawan yang memiliki karakter kuat dan berintegritas tinggi. Salah satu aspek penting dalam pembentukan integritas tersebut adalah penanaman karakter Islami, terutama bagi lembaga atau perusahaan yang menjadikan nilai-nilai Islam sebagai landasan etika kerja.

Karakter Islami mencakup nilai-nilai seperti kejujuran (shidq), tanggung jawab (amanah), disiplin (istiqamah), kerja keras (mujahadah), serta kebersamaan (ukhuwah). Nilai-nilai ini bukan hanya membentuk pribadi yang taat secara spiritual, tetapi juga menciptakan karyawan yang profesional, produktif, dan berorientasi pada pelayanan yang tulus. Dalam Islam, bekerja dianggap sebagai bagian dari ibadah, sehingga setiap tugas yang dijalankan dengan niat yang benar dan penuh tanggung jawab akan bernilai pahala. Namun, pada kenyataannya, banyak organisasi masih menghadapi tantangan terkait etos kerja, kedisiplinan, serta loyalitas karyawan. Rendahnya motivasi, kurangnya rasa tanggung jawab, dan lemahnya komitmen terhadap nilai-nilai organisasi sering kali menyebabkan kinerja menurun. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang tidak hanya menekankan keterampilan teknis, tetapi juga menyentuh dimensi moral dan spiritual karyawan.

Survei oleh Populix melibatkan 1.412 pekerja formal di seluruh Indonesia. Dengan Hasil 73% responden mengaku pernah mengalami perlakuan tidak menyenangkan di tempat kerja. Bentuk-bentuk pelanggaran etika, moral dan perlakuan tidak menyenangkan meliputi: Verbal (76%) penghinaan, meremehkan. Diskriminasi (63%). Pemaksaan kerja (61%). Pelecehan seksual (41%). Kekerasan fisik (25%). Maka signifikansi survei ini menunjukkan bahwa pelanggaran etika di tempat kerja bukan hal kecil

dan sangat beragam. (merdeka.com, 2024) Ini terjadi karena kurangnya penanaman karakter yang ditanamkan kepada individu karyawan di tempat kerja, maka program penanaman karakter khususnya perpektif islam sangat dalam membentuk pribadi karyawan yang beretika, bermoral, tanggung jawab, religius dan berintegritas

Imam Al-Ghazali, salah satu tokoh besar dalam khazanah pemikiran Islam, memberikan perhatian yang sangat mendalam terhadap persoalan pendidikan, khususnya pendidikan karakter. Dalam pandangannya, pendidikan bukan hanya sekadar proses mentransfer ilmu pengetahuan, tetapi lebih utama dari itu adalah bagaimana membentuk akhlak dan jiwa seseorang agar mencapai kesempurnaan sebagai manusia. Pendidikan karakter, menurut Imam Al-Ghazali, adalah upaya sistematis dan berkelanjutan dalam membentuk pribadi manusia yang baik secara moral dan spiritual, serta mampu menjalani hidup sesuai dengan nilai-nilai ketuhanan.(Karakter & Dan, 2025)

Al-Ghazali (1988) dalam Ihya Ulumuddin, Juz III mendefinisikan karakter atau akhlak sebagai suatu sifat yang tertanam dalam suatu jiwa yang dari padanya tumbuh perbuatan-perbuatan dengan mudah tanpa melakukan pertimbangan pikiran. Beliau juga menyebutkan karakter adalah sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang menjadi ciri khas seseorang atau sekelompok orang.(Wahidin, 2022)

Penanaman karakter Islami dapat dilakukan melalui berbagai program seperti pelatihan rohani, kajian Islam, mentoring keagamaan, hingga pembiasaan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai Islam di lingkungan kerja. Upaya tersebut diharapkan dapat membentuk budaya organisasi yang berlandaskan nilai-nilai keislaman, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja individu maupun institusi secara keseluruhan.

Karyawan yang memiliki karakter khususnya karakter islami yang baik maka akan cenderung memiliki perilaku positif dan mampu bekerja sama dalam tim. Karakter Islami seperti *amanah* (dapat dipercaya), *ihsan*

(berbuat terbaik), dan *itqan* (tekun dan teliti) mendorong karyawan untuk bekerja dengan penuh dedikasi dan profesionalisme. Karyawan menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil kerja yang berkualitas tinggi. Mereka menjalankan tugasnya tidak hanya sebagai kewajiban profesional, tetapi juga sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT. Nilai-nilai Islam seperti *ukhuwah* (persaudaraan), saling tolong-menolong, dan akhlak mulia turut menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis. Hubungan antar pegawai dibangun atas dasar saling menghargai, saling menasihati dalam kebaikan, dan menghindari konflik yang tidak perlu. Hal ini berdampak langsung pada efektivitas kerja tim dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dibekali dengan pendidikan karakter khususnya karakter islami seperti amanah, jujur, kasih sayang dan etika kerja islami yang baik maka akan cenderung lebih rentan terhadap tindakan tidak etis atau tidak jujur, yang dapat merusak reputasi instansi terkait.

Karyawan adalah ujung tombak dalam menjalankan visi dan misi sebuah institusi. Dalam konteks ini, karakter Islami bukan hanya menjadi pelengkap moral semata, tetapi fondasi utama yang menentukan kualitas kinerja seorang karyawan. Ketika karakter Islami tertanam dengan baik dalam diri individu, hal tersebut memberikan dampak signifikan terhadap cara mereka bekerja, bersikap, dan melayani pasien.

Karakter Islami mencakup nilai-nilai luhur seperti *amanah* (dapat dipercaya), *ihsan* (berbuat terbaik), *sidq* (jujur), sabar, dan adil. Nilai-nilai ini membentuk integritas pribadi karyawan yang tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban profesional, tetapi juga menyadari bahwa setiap pekerjaan adalah bentuk ibadah kepada Allah SWT. Kesadaran spiritual ini membuat karyawan bekerja dengan niat yang tulus dan penuh tanggung jawab.

Karyawan yang memiliki karakter Islami dalam praktiknya cenderung menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi, teliti dalam menjalankan tugas, serta mampu menjaga amanah yang diberikan

kepadanya. Mereka tidak mudah tergoda untuk melakukan penyimpangan karena memahami bahwa pekerjaan mereka bukan hanya diawasi oleh atasan, tetapi juga oleh Allah SWT. Hal ini menciptakan suasana kerja yang bersih dari kecurangan dan praktik tidak etis.

Karakter Islami juga membentuk sikap empati dan kasih sayang terhadap pasien. Dalam konteks rumah sakit syariah, pelayanan kesehatan tidak hanya soal tindakan medis, tetapi juga menyentuh sisi emosional dan spiritual pasien. Karyawan dengan akhlak Islami mampu memperlakukan pasien dengan penuh hormat, kesabaran, dan keikhlasan. Akibatnya, kualitas pelayanan meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit semakin kuat.

Karakter Islami juga berkontribusi terhadap stabilitas mental karyawan. Mereka yang memiliki orientasi spiritual cenderung lebih kuat dalam menghadapi tekanan pekerjaan, tidak mudah putus asa, dan tetap tenang dalam situasi sulit. Keteguhan ini membantu mereka untuk tetap fokus dan produktif, bahkan di tengah kondisi kerja yang penuh tantangan seperti dalam dunia kesehatan.

Penanaman karakter Islami lebih jauh lagi dapat memperkuat budaya kerja kolektif yang harmonis. Karyawan saling menghargai, bekerja sama, dan menolong satu sama lain. Tidak ada persaingan tidak sehat karena mereka memahami bahwa keberhasilan tim lebih penting daripada ambisi pribadi. Budaya ini menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Peneliti berhipotesis bahwa penanaman karakter Islami yang baik dalam diri karyawan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja individu maupun institusi. Rumah sakit syariah yang berhasil menanamkan nilai-nilai Islam secara konsisten akan menuai manfaat besar dari pelayanan berkualitas tinggi, suasana kerja yang kondusif, hingga reputasi yang terpercaya di mata masyarakat. Maka, membentuk karakter Islami bukan hanya sebuah kebutuhan moral, tetapi juga strategi manajemen sumber daya manusia yang sangat efektif.

Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri merupakan salah satu instansi yang menerapkan program pendidikan karakter melalui halaqoh secara aktif dan konsisten. Sebagai rumah sakit yang bercitra Islam atau syariah, RS ini tidak hanya menekankan pelayanan medis profesional kepada para pasien, tetapi juga berupaya membangun lingkungan kerja yang Islami dan harmonis sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah mewajibkan seluruh karyawan untuk mengikuti kegiatan halaqoh Islami. Di dalamnya, para karyawan mendapatkan pembinaan spiritual dari pembimbing atau mentor yang telah ditunjuk oleh lembaga dakwah internal rumah sakit.

Kegiatan pembinaan dilaksanakan secara rutin setiap pekan sekali, dengan sistem mentoring yang melibatkan pengkajian kitab, pembinaan tahsin dan tahfidz Al-Qur'an, pembinaan ibadah harian, serta penanaman nilai-nilai moral dan sosial keislaman. Selain itu, keikutsertaan dalam halaqoh juga menjadi bagian dari evaluasi kepribadian karyawan, baik dalam aspek ibadah maupun sikap kerja. Misalnya, pengisian form amalan yaumiyah yang mencatat aktivitas ibadah harian, termasuk sholat berjama'ah, ibadah sunnah, dan amalan harian lainnya. Maka, dengan diadakannya kegiatan halaqoh pendidikan karakter islami di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri ini, diharapkan kegiatan tersebut dapat meningkatkan pembentukan karakter khususnya karakter yang islami. Dengan harapan bisa lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawan bukan hanya terhadap para pasien, tetapi antar karyawan. Sehingga suasana ruang lingkup kerja lebih Islami, produktif dan harmonis.

Kegiatan pendidikan karakter islami di Rumah Sakit Amal Sehat telah berjalan sejak tahun 2010, dengan harapan meningkatkan kualitas karakter islami karyawan, baik dalam ibadah, adab, akhlak maupun kinerja pelayanan karyawan. Tetapi selama kegiatan ini berjalan, belum banyak penelitian yang mengungkap dan mengkaji terkait dampak kegiatan pendidikan karakter Islam dengan kualitas kinerja dan pelayanan karyawan terhadap pasien. Atas dasar tersebut maka kami melakukan penelitian

terkait pembentukan karakter islami karyawan terhadap kinerja pelayanan karyawan, apakah pembentukan karakter Islami pada karyawan dapat meningkatkan kinerja pelayanan mereka terhadap pasien.

Penelitian ini juga menjawab pertanyaan apakah keterlibatan aktif dalam kegiatan penanaman karakter islami melalui Lingkar Studi Islam berdampak signifikan sehingga bisa meningkatkan kinerja. Dengan melakukan pengukuran berdasarkan dimensi karakter islam menurut Imam Al-Ghazali, penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih objektif dan terukur mengenai efek pembinaan karakter islami terhadap kinerja, sehingga dengan dimensi karakter islam tersebut lahirlah ciri-ciri karakter Islami yang harus dimiliki oleh karyawan yaitu kejujuran, tanggung jawab, disiplin, ikhlas dan harmonis. Dengan ke-lima karakter Islami tersebut dalam diri karyawan maka diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan mereka.

Hasil penelitian ini dari sisi praktis dapat menjadi bahan evaluasi internal bagi pihak manajemen rumah sakit dalam mengembangkan dan menyempurnakan program penanaman karakter islami agar lebih efektif. Bila terbukti memberikan dampak positif, maka program ini layak untuk terus diperkuat dan dijadikan model bagi instansi lain yang ingin menerapkan pembinaan keagamaan di tempat kerja. Di samping itu, bagi dunia akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya khasanah kajian tentang pendidikan nonformal keislaman, pembinaan karakter di lingkungan kerja, serta pengaruhnya antara kegiatan keagamaan dan kualitas kinerja sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul: **“Pengaruh Penanaman karakter islami melalui Lingkar Studi Islam terhadap Kinerja karyawan Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah

1. Seberapa besar pengaruh penanaman karakter Islami melalui Lingkar Studi Islam terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?
2. Seberapa besar efektivitas kegiatan Lingkar Studi Islam dalam memberikan pembinaan karakter islam karyawan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh penanaman karakter Islami melalui Lingkar Studi Islam terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?
2. Mengetahui Seberapa besar efektivitas kegiatan Lingkar Studi Islam dalam memberikan pembinaan karakter islam karyawan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan mafaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk :
 - a. Penelitian mengenai pengaruh pendidikan karakter Islami terhadap kinerja pelayanan karyawan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri memberikan manfaat teoritis dengan memperkuat dan mengembangkan kerangka pemikiran tentang pentingnya pendidikan karakter dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan berbasis syariah.

Pemikiran Imam Al-Ghazali memberikan dasar penting bagi pengembangan ilmu pendidikan karakter dalam perspektif Islam. Ia menegaskan bahwa pembentukan karakter tidak hanya melalui aspek kognitif atau pengajaran pengetahuan, tetapi harus melibatkan

dimensi spiritual, moral, dan perilaku nyata dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini memperkuat teori bahwa pendidikan karakter harus berorientasi pada pembentukan hati dan moralitas, bukan sekadar kecerdasan intelektual semata.

Pemikiran Imam Al-Ghazali juga menekankan pentingnya integrasi antara ilmu dan akhlak. Ilmu yang tidak disertai akhlak dapat menyesatkan, sementara akhlak tanpa ilmu akan kehilangan arah. Oleh karena itu, penanaman karakter Islam memberikan manfaat teoritis berupa konsep integratif antara spiritualitas dan intelektualitas yang dapat diterapkan dalam konteks organisasi dan dunia kerja modern.

Pemikiran Imam Al-Ghazali juga menegaskan bahwa karakter dapat dibentuk melalui pembiasaan dan lingkungan yang baik (*bi'ah shalihah*). Ini menjadi landasan teoretis bagi kegiatan seperti Lingkar Studi Islam (LSI) sebagai sarana efektif dalam menumbuhkan nilai-nilai Islam di lingkungan kerja. Melalui pembiasaan ibadah, diskusi keagamaan, dan pembinaan moral, karyawan dapat menginternalisasi nilai-nilai amanah, kejujuran, tanggung jawab, serta etos kerja Islami.

Bila ditinjau dari konteks Rumah Sakit Syariah, penanaman karakter Islami yang diberikan melalui Lingkar Studi Islam bertujuan menanamkan nilai-nilai seperti kejujuran, Tanggung jawab, amanah, kesabaran, dan kasih sayang, yang sejalan dengan prinsip-prinsip Imam Al-Ghazali. Hal ini diyakini dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan karyawan, karena karakter yang baik akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan profesionalisme, empati, dan integritas tinggi.

- b. Teori kinerja menurut Robbins (2006), khususnya dalam dimensi kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, Efektivitas dan kemampuan kemandirian

Atas dasar tersebut, penelitian ini secara teoritis memperkuat pemahaman bahwa penanaman karakter Islami yang terstruktur dan konsisten dalam lingkaran studi Islam dapat menjadi instrumen efektif dalam membentuk kinerja pelayanan yang unggul pada karyawan rumah sakit syariah. Ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai Islam dan pendidikan karakter.

2. Secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat untuk :

a. Bagi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan dan efektivitas kegiatan pendidikan karakter Islami yang telah berjalan. Hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam membuat kebijakan pengembangan program pembinaan keagamaan yang lebih terukur, Efektif dan berdampak bagi seluruh sumber daya insani.

b. Bagi Sumber Daya Insani Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Memberikan pemahaman tentang pentingnya mengikuti kegiatan keagamaan dalam membentuk pribadi yang berkarakter Islami, serta dapat meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan mereka kepada pasien baik tim medis maupun non medis.

E. Definisi Istilah

1. Penanaman karakter Islami

Penanaman karakter Islami merupakan proses pembelajaran yang bertujuan menanamkan nilai-nilai moral dan akhlak mulia yang bersumber dari ajaran Islam kepada individu, agar terbentuk pribadi yang berintegritas, bertanggung jawab, jujur, disiplin, dan berakhlak baik dalam kehidupan sehari-hari. Pendidikan ini tidak hanya berfokus pada aspek pengetahuan semata, tetapi lebih menekankan pada pembentukan sikap, perilaku, dan kebiasaan positif yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam.

Pembahasan mengenai karakter berkaitan erat dengan salah satu nilai utamanya, yaitu nilai Islami. Sikap Islami mencerminkan kondisi

ketika seluruh aktivitas seseorang senantiasa berlandaskan pada nilai-nilai agamanya, yang dalam ajaran Islam secara umum bertumpu pada tiga fondasi utama: akidah, syariat, dan akhlak (Ernawati, Anip Dwi Saputro, 2024)

Karakter Islami mencakup nilai-nilai luhur seperti keimanan, keikhlasan, kesabaran, kejujuran, tanggung jawab, dan kasih sayang, yang semuanya menjadi landasan dalam berinteraksi dengan sesama manusia dan lingkungan sekitar. Melalui pendidikan karakter Islami, individu diarahkan untuk menginternalisasi nilai-nilai tersebut dalam setiap aspek kehidupan, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, tempat kerja, maupun masyarakat luas.

Menurut Imam Al-Ghazali, karakter atau akhlak adalah sifat yang tertanam dalam jiwa seseorang yang darinya lahir perbuatan-perbuatan secara spontan tanpa perlu pertimbangan pikiran lebih dahulu. Dalam *Ihyā' 'Ulūm al-Dīn*, Imam Al-Ghazali menjelaskan bahwa akhlak bukanlah sekadar perilaku lahiriah, tetapi lebih merupakan kondisi batin yang stabil dan mendalam, yang menjadi sumber munculnya tindakan baik atau buruk seseorang. Jika sifat yang tertanam itu mendorong lahirnya perbuatan-perbuatan baik dan terpuji menurut akal dan syariat, maka disebut akhlak yang baik (*al-khuluq al-ḥasan*). Sebaliknya, jika yang muncul adalah perbuatan buruk dan tercela, maka disebut akhlak yang buruk (*al-khuluq as-sayyi'*). (Harits, 2021)

Pemikiran ini menunjukkan bahwa bagi Imam Al-Ghazali, pembentukan karakter Islami bukan hanya persoalan pembiasaan perilaku eksternal, tetapi juga menyangkut penyucian jiwa (*tazkiyat an-nafs*) dan pengendalian hawa nafsu (*mujāhadah an-nafs*) agar terbentuk kepribadian yang selaras dengan nilai-nilai ilahiah. Ia menegaskan bahwa karakter baik hanya dapat terbentuk melalui proses latihan terus-menerus, pendidikan moral, dan pengawasan diri, hingga sifat-sifat mulia menjadi kebiasaan batin yang melekat dan menuntun tindakan secara alami.

Pandangan Imam Al-Ghazali tersebut menjadi landasan penting dalam konsep pendidikan karakter Islami, sebab menempatkan dimensi spiritual, moral, dan psikologis dalam satu kesatuan utuh. Karakter Islami dengan demikian mencakup hubungan vertikal manusia dengan Allah (dimensi spiritual-teologis) serta hubungan horizontal dengan sesama manusia dan lingkungan (dimensi sosial-moral).

Pendidikan karakter Islami juga berperan penting dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, yang tidak hanya kompeten secara profesional, tetapi juga mampu menunjukkan sikap moral dan etika yang tinggi dalam pekerjaan dan kehidupan sosial. Dengan demikian, pendidikan karakter Islami menjadi fondasi utama dalam membangun masyarakat yang harmonis dan beradab.

2. Kinerja

Kinerja merupakan salah satu konsep penting dalam dunia manajemen dan organisasi yang berhubungan dengan pencapaian tujuan melalui tugas dan tanggung jawab yang dilakukan individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Secara umum, kinerja menggambarkan hasil kerja yang diperoleh dari aktivitas dan usaha yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Bernardin & Russell (1993), kinerja adalah *“the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period.”* Definisi ini menekankan bahwa kinerja bukan sekadar perilaku atau aktivitas, melainkan hasil yang dapat dicatat dan diukur dari pekerjaan tertentu atau aktivitas yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu. (Setiawati, 2020)

Menurut Mangkunegara (2017) dalam bukunya manajemen sumber daya perusahaan adalah “Kinerja Pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Zulkarnaen et al., 2020)

Menurut Stephen P. Robbins (2006) kinerja adalah pencapaian hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakannya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Misalnya ia menyatakan bahwa kinerja adalah “hasil kerja atau kegiatan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.(Rismayadi et al., 2022)

Secara keseluruhan, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang menunjukkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan dukungan lingkungan kerja. Penilaian kinerja sering kali menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan proses organisasi.

Robbins (2006) (Yang et al., 2020) Dalam kerangka teorinya, Robbins mengidentifikasi bahwa kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi fundamental. Dimensi-dimensi ini mencerminkan bahwa kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga sejauh mana hasil itu memenuhi standar mutu, diselesaikan tepat waktu, dilakukan dengan pemanfaatan sumber daya secara efisien, dan dilakukan oleh individu yang dapat diandalkan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Lima dimensi tersebut yaitu: (1) kualitas (*quality*), (2) kuantitas (*quantity*), (3) ketepatan waktu (*pomptnees*), (4) efektivitas (*effectiveness*), dan (5) kemandirian (*independence*). Kelima dimensi kinerja pegawai tersebut diuraikan oleh Robbins (2006) sebagai berikut:

a. Kualitas (*Quality*).

Kualitas (*quality*) diukur berdasarkan persepsi pegawai terhadap pekerjaan yang dihasilkan serta ketrampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas kerja dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan yang tinggi sehingga pada gilirannya dapat melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan

organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan secara sistematis.

b. Kuantitas (*Quantity*).

Kuantitas (*quantity*) diukur berdasarkan jumlah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

c. Ketepatan Waktu (*Pomptnees*).

Ketepatan waktu (*pomptnees*) diukur berdasarkan pekerjaan yang dapat diselesaikan atau suatu hasil produksi yang dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas (*Effectiveness*).

Efektivitas (*effectiveness*) diukur berdasarkan usaha untuk memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dengan tujuan untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya yang ada.

e. Kemandirian (*Independence*).

Kemandirian (*independence*) diukur berdasarkan tingkat seorang pegawai yang nantinya dapat menjalankan fungsi kerjanya.