

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan bagi masyarakat, dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat. Rumah sakit tidak hanya terdiri dari tenaga medis seperti dokter, perawat atau bidan saja, tetapi ada tenaga non medis yang membantu tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit juga dipengaruhi oleh kinerja tenaga non medis tersebut.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih di era Revolusi Industri 4.0, membuat perusahaan tidak bisa menghindari persaingan industri yang semakin maju dan ketat. RSUD Prembun merupakan organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual yang secara menyeluruh banyak aktivitas dengan berbagai jenis profesi baik profesi medis, paramedis dan non medis. Sebagai organisasi yang beroperasi di era revolusi tidak dapat menghindari perkembangan yang memaksa RS harus bersaing dengan berbagai rumah sakit terutama di Kabupaten Kebumen dan sekitarnya. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan di RSUD Prembun adalah kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan istilah dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai

seseorang). Kinerja karyawan (prestasi karyawan) merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan (Mangkunegara, 2010:9).

Masalah mendasar yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk melakukan tugas dengan sebaik-baiknya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Menurut Handoko (2008), kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan dan dapat dinilai apakah baik ataukah buruk. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan.

Keberhasilan suatu instansi atau organisasi tidak saja ditentukan oleh modal dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga tersedianya sumber daya manusia yang handal. Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang sehat baik dari segi jasmani maupun rohani, memiliki mental yang baik, disiplin, semangat, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan dunia kerja. ketika sebuah organisasi memiliki tenaga kerja yang handal seharusnya kinerja yang di hasilkan dalam kata gori baik akan tetapi ada kalanya kinerja karyawan menurun, salah satu penyebab turunnya kinerja

karyawan dalam suatu organisasi adalah dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan, dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi oleh dunia kerja yang semakin kompetitif.

Menurut William Stren dalam (Yahya, 2009:2) kinerja karyawan dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor individu dan faktor sistem. Faktor individu meliputi kemampuan dan kepribadian, dan faktor sistem meliputi lingkungan kerja, budaya organisasi, karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, kepemimpinan dan desain pekerjaan. Kinerja karyawan di RSUD Prembun tidak hanya dilihat dari kinerja tenaga medis yang ada disana, tapi juga bergantung pada kinerja tenaga non medis. hal ini dikarenakan tenaga non medis memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelum akhirnya mendapatkan tindakan medis oleh tenaga medis dalam rangka pengobatan atau hal-hal lain yang berkaitan dengan kesehatannya. Tenaga non medis di RSUD Prembun terbagi lagi menjadi ASN dan non ASN. Tenaga medis yang berstatus ASN, secara kepegawaian sudah diatur dengan beberapa aturan perundang-undangan yang jelas, sehingga apabila kinerjanya tidak maksimal maka sudah ada prosedur yang jelas untuk penanganannya. Sedangkan tenaga non medis non ASN, diperlukan metode-metode tertentu untuk dapat meningkatkan kinerja mereka.

Tujuan evaluasi kinerja karyawan adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya

manusia organisasi. Hal yang menjadi sasaran dan evaluasi kinerja salah satunya yaitu untuk meningkatkan saling pengertian antara karyawan agar saling mau membantu sehingga pekerjaan terselesaikan dengan mudah dan baik. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan untuk mencatat dan mengetahui hasil kerja karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu. Evaluasi kinerja juga memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau pekerjaan yang diembannya sekarang, mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya. Selain itu evaluasi kinerja dilakukan untuk memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah. Salah satu hal yang di duga mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik individu. Penelitian yang di lakukan Anada (2018) berhasil membuktikan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Karakteristik individu merupakan karakter masing-masing karyawan yang membentuk perilaku sehingga mempengaruhi motivasi, menginisiasi kinerja, dan aktualisasi karir karyawan. Karakteristik individu adalah salah satu faktor internal yang menjadi pertimbangan karyawan untuk dapat bekerja dengan nyaman dan baik. Hal ini dikarenakan mencakup kepribadian, persepsi

dan sikap serta kemampuan pribadi yang dibawa karyawan ke dalam pekerjaan. Atas dasar tersebut dapat dikemukakan bahwa semakin karyawan memiliki kepribadian, sikap, dan persepsi yang profesional, maka akan memberikan perilaku positif bagi karyawan yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja.

Karakteristik individu merupakan ciri khas yang dimiliki oleh setiap individu. Menurut Stoner (1986:87), “Karakteristik perorangan (*individual characteristics*) adalah : minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang kedalam situasi kerja. Tenaga non medis non ASN yang berada di RSUD Prembun berasal dari berbagai latar belakang sosial, tingkat pendidikan, usia dan jenis pekerjaan yang harus dilakukannya. berdasarkan hal tersebut, tentu saja tenaga non medis non ASN di RSUD Prembun memiliki karakter individu yang berbeda-beda, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja mereka.

Tidak hanya karakteristik individu, karakteristik pekerjaan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Ali Sahputra, Zulfrie (2021) melakukan penelitian tentang karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut berhasil membuktikan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja “Karakteristik pekerjaan juga dapat mempengaruhi kinerja, seperti keragaman keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik” (Robbins dan Coulter, 2010:119-120). Menurut Stoner (1986:87-88) karakteristik pekerjaan atau *job*

characteristic adalah atribut dari tugas pegawai dan meliputi besarnya tanggungjawab, variasi tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri memberikan kepuasan. Kiranya, pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak seperti itu.

Apabila melihat karakteristik pekerjaan tenaga non medis non ASN yang berada di RSUD Prembun jelas sangat bervariasi. Karakteristik pekerjaan yang ada terdiri dari pekerjaan yang mudah dan tidak begitu membutuhkan keahlian khusus untuk mengerjakannya dan ada pula pekerjaan yang membutuhkan keahlian khusus, membutuhkan ketelitian dan dikerjakan dalam waktu yang lama.berikut merupakan jenis pekerjaan yang dikerjakan oleh tenaga non medis non ASN di RSUD Prembun :

Tabel I - 1
Jenis Pekerjaan Tenaga Non Medis Non ASN

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Tenaga Non Medis Non ASN
1.	Nutrisionis	3
2.	Perekam medis	10
3.	Staf akuntansi	4
4.	Pengelola IT	3
5.	Resepsionis	1
6.	Staf hukum	1
7.	Staf administrasi	16
8.	Pengadministrasi penerimaan	7
9.	Petugas pemulasaran jenazah	5
10.	Petugas laundry	8
11.	Petugas CSSD	2
12.	Petugas IPRS	3

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Tenaga Non Medis Non ASN
13.	Petugas pos	3
14.	Petugas kebersihan	27
15.	Petugas taman	2
16.	Pramusaji	13
17.	Sopir	7
18.	Satpam	13
Jumlah		128

Sumber : Data RSUD Prembun 2022

Saat karakteristik yang ada didalam pekerjaan sesuai dengan karakteristik individu karyawan maka hal itu akan semakin menciptakan motivasi kerja karyawan yang tinggi untuk bekerja dengan lebih giat.

Karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu mempunyai peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penempatan karyawan pada karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik individunya akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan maksimal, dan mengeluarkan semua kemampuan yang dimilikinya. Hal itu dikarenakan pada saat karyawan dengan karakteristik individu tertentu diberikan pekerjaan dengan karakteristik pekerjaan yang tidak sesuai akan membuat karyawan tersebut akan merasa tidak nyaman, dan bahkan hasil pekerjaannya tidak akan maksimal. Karakteristik individu ini selain kepribadian juga mencakup latar belakang pendidikan dan kemampuan lain yang dimiliki oleh karyawan.

Sebagai contoh, petugas kasir akan lebih tepat apabila dilakukan oleh karyawan dengan latar belakang pendidikan S-1 Akuntansi dan masih berusia

muda. Hal ini di karenakan karakteristik pekerjaan tersebut membutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan akuntansi yang baik dan memiliki kemampuan mengoperasikan program-program komputer dengan baik pula. Karakteristik individu yang berbeda dengan itu mungkin tetap saja bisa melaksanakan pekerjaan sebagai petugas kasir, tetapi pasti hasil pekerjaannya tidak akan sebaik pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan karakteristik individu yang tepat. Hal tersebut juga berlaku untuk karakteristik pekerjaan yang lain. Sehingga untuk menghasilkan kinerja karyawan yang baik, karyawan seharusnya ditempatkan pada karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik individunya.

Selain karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan hal lain yang di duga mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, karena masih banyak perusahaan milik pemerintah maupun swasta yang kurang kondusif, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja para pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Islamiyah (2019) yang berhasil membuktikan bahwa lingkungan kerja sesuai kinerja. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan

waktu yang lebih banyak, dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Tenaga non medis non ASN dengan berbagai jenis pekerjaan memiliki lingkungan kerja yang berbeda-beda juga karakteristiknya. Lingkungan kerja perekam medis tentu berbeda dengan lingkungan kerja satpam, walaupun berada pada tempat kerja yang sama. Berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 59 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C, maka pada tahun 2018 RSUD Prembun resmi untuk melakukan kegiatan operasional. Sampai dengan saat ini, sekitar 4 (empat) tahun beroperasi, RSUD Prembun tentu selalu meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi seluruh karyawannya. Tetapi masih ada beberapa kondisi yang menyebabkan lingkungan kerja belum sesuai dengan yang diharapkan, dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non Medis Non ASN di RSUD Prembun”**.

1.2 Rumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh semua organisasi tersebut sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Kinerja berkaitan erat dengan kemampuan sumber daya manusia, untuk menciptakan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas salah satu caranya adalah dengan mengetahui dan memahami karakteristik individu pegawai. Kemudian karakteristik individu tersebut ditempatkan pada karakteristik pekerjaan yang tepat sehingga masing-masing pegawai mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Supaya pegawai dapat bekerja dengan maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, maka harus diciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menunjang kinerja pegawai.

Berdasarkan hal tersebut, penulis mencoba mengidentifikasi beberapa permasalahan diantaranya adalah :

1. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun?
2. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun?

4. Apakah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas serta agar tidak terjadi pembiasan permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berkaitan dengan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja serta kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun.
 - a. Menurut Mangkunegara (2007:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam penelitian ini di Batasi pada Indikator kinerja menurut Jackson (2006:378) yaitu :
 - 1) Kuantitas.
 - 2) Kualitas.
 - 3) Ketepatan waktu.
 - 4) Kehadiran.
 - 5) Kemampuan bekerjasama.
 - b. Menurut Stoner (1986:87), “Karakteristik perorangan (*individual characteristics*) adalah: minat, sikap, dan kebutuhan yang dibawa oleh

seseorang kedalam situasi kerja. Orang-orang yang berbeda dalam karakteristik ini, dan oleh karenanya motivasi kerja mereka akan berbeda pula”. Karakteristik individu dalam penelitian ini di Batasi pada indicator yang dikemukakan oleh (Robbins & Judge, 2017:84) sebagai berikut :

- 1) *Extraversion.*
- 2) *Agreableness.*
- 3) *Conscientiousness.*
- 4) *Neuroticism.*
- 5) *Opennes to experience.*

c. Menurut Stoner (1986:87-88) karakteristik pekerjaan atau *job characteristic* adalah atribut dari tugas pegawai dan meliputi besarnya tanggungjawab, variasi tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri memberikan kepuasan. Kiranya, pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak seperti itu. Karakteristik pekerjaan dalam penelitian ini di bantu indikator karakteristik pekerjaan yaitu :

- 1) Keberagaman keterampilan.
- 2) Identitas tugas.
- 3) Signifikansi tugas.
- 4) Otonomi.
- 5) Umpan balik.

d. Menurut Sedarmayanti (2011:70) lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, dan betah dalam bekerja. Lingkungan kerja dalam penelitian ini di Batasi pada indikator lingkungan kerja menurut Nitisemito (1991:184) sebagai berikut :

- 1) Penerangan.
- 2) Kebersihan lingkungan.
- 3) Tata ruang.
- 4) Fasilitas kerja.
- 5) Teknologi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun.
2. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun.
3. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun.

4. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hal yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat teoritis penelitian ini antara lain memberikan suatu gambaran dan pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
 - b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya mengenai pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, serta menjadi kajian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis.

Dapat menambah wawasan dan pengalaman mengenai pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

b. Bagi pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun.

Pegawai non medis non ASN di RSUD Prembun sebagai subjek penelitian, diharapkan dapat mengetahui mengenai pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat berusaha secara mandiri menyesuaikan karakteristik individunya dengan karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerjanya.

c. Bagi RSUD Prembun.

Menjadi suatu masukan yang bermanfaat bagi RSUD Prembun agar mengetahui pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat lebih baik lagi dalam melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai yang berada disana, khususnya kinerja pegawai non medis non ASN.