

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset yang memiliki nilai sangat penting bagi setiap perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. SDM berperan strategis dalam organisasi karena berfungsi sebagai penggerak, perencana, sekaligus pengendali berbagai aktivitas perusahaan. SDM sendiri merupakan rancangan sistem formal dalam organisasi yang bertujuan memastikan pemanfaatan potensi manusia secara efektif dan efisien guna mencapai sasaran organisasi (Tinangon, Kojo, & Tawas, 2019).

Berdasarkan Permenkes No. 56 Tahun 2014, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan bagi individu, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Rumah sakit berfungsi sebagai organisasi kesehatan yang diharapkan mampu membantu masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kualitas layanan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan salah satu yang paling menentukan adalah sumber daya manusia (SDM), baik tenaga kesehatan (medis) maupun tenaga non-kesehatan (non-medis). Dalam upaya mewujudkan rumah sakit yang berkualitas, kontribusi tenaga non-medis

sangat dibutuhkan. Kinerja mereka berpengaruh besar terhadap keberhasilan rumah sakit, baik dalam hal pelayanan maupun keberlangsungan organisasi secara keseluruhan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan membangun kepercayaan konsumen, rumah sakit memerlukan sumber daya manusia non-medis yang kompeten dan terampil.

Tenaga non-medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan diharapkan mampu membentuk karakter SDM yang memiliki kemampuan tinggi agar dapat memberikan pelayanan secara optimal. Mereka tidak hanya dituntut menyelesaikan tugas pokok sehari-hari, tetapi juga diharapkan memiliki inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan di luar tanggung jawab utama ketika diperlukan. Semakin banyak tenaga non-medis yang berkinerja baik, semakin efektif pula organisasi dalam menjalankan visi, misi, dan tujuannya. Kinerja menjadi salah satu indikator penting keberhasilan sebuah organisasi. Dengan kinerja tenaga non-medis yang maksimal, organisasi rumah sakit akan lebih mudah mencapai tujuannya serta memperoleh penilaian positif dari masyarakat.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yang berarti prestasi nyata yang dicapai oleh seseorang. Menurut Mangkutenegara (Indrasari, 2017), kinerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Rivai dan Basri (dalam Sopiah dan Sangaji, 2018) menyatakan bahwa kinerja

merupakan hasil atau tingkat pencapaian seseorang secara umum selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas berdasarkan standar, tujuan, atau kriteria pekerjaan yang telah disepakati sebelumnya. Dari berbagai pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab individu dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan data hasil laporan triwulan ke 1 bulan Januari sampai Maret penilaian kinerja karyawan non medis pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan, adalah sebagai berikut:

Gambar - 1 Data Penilaian Kinerja Triwulan

Bagian	Jensi Tenaga	Komptensi	Umum	Al Islami	Prosentasi Nilai Kinerja	Resultan Nilai Kinerja Akhir
		Rata2	Rata2	Rata2	Rata2	Rata2
Farmasi	Tenaga Non Kesehatan	75%	79%	78%	54%	56%
Farmasi	Tenaga Non Kesehatan	61%	61%	53%	38%	39%
Farmasi	Tenaga Non Kesehatan	76%	81%	93%	58%	59%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	72%	70%	45%	38%	42%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	71%	76%	98%	59%	61%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	69%	69%	76%	50%	52%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	71%	73%	89%	55%	57%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	70%	71%	93%	56%	58%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	71%	73%	80%	52%	53%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	69%	72%	76%	51%	52%
IKES	Tenaga Non Kesehatan	68%	68%	36%	37%	38%
InfoKes	Tenaga Non Kesehatan	74%	80%	64%	48%	55%
InfoKes	Tenaga Non Kesehatan	73%	63%	78%	47%	48%
Keuangan	Tenaga Non Kesehatan	76%	79%	91%	57%	59%
Keuangan	Tenaga Non Kesehatan	72%	78%	73%	52%	54%
Keuangan	Tenaga Non Kesehatan	79%	81%	98%	56%	58%
Keuangan	Tenaga Non Kesehatan	78%	78%	100%	61%	63%
Akuntansi	Tenaga Non Kesehatan	73%	71%	96%	55%	58%
Akuntansi	Tenaga Non Kesehatan	79%	79%	80%	55%	56%
Akuntansi	Tenaga Non Kesehatan	80%	78%	93%	57%	59%
Akuntansi	Tenaga Non Kesehatan	72%	82%	76%	53%	53%
Kepegawaian	Tenaga Non Kesehatan	76%	79%	82%	54%	57%
smen Perijina	Tenaga Non Kesehatan	84%	85%	82%	56%	59%
Kepegawaian	Tenaga Non Kesehatan	82%	78%	54%	44%	45%
Kepegawaian	Tenaga Non Kesehatan	77%	74%	93%	58%	61%
Kepegawaian	Tenaga Non Kesehatan	71%	81%	91%	57%	60%
Kepegawaian	Tenaga Non Kesehatan	68%	78%	82%	53%	55%
Kepegawaian	Tenaga Non Kesehatan	69%	77%	91%	56%	61%
Bina Rohani	Tenaga Non Kesehatan	60%	73%	100%	60%	65%

Bina Rohani	Tenaga Non Kesehatan	67%	72%	100%	57%	63%
PKRS	Tenaga Non Kesehatan	69%	78%	89%	55%	57%
PKRS	Tenaga Non Kesehatan	71%	73%	80%	51%	52%
PKRS	Tenaga Non Kesehatan	76%	79%	93%	57%	59%
Umum	Tenaga Non Kesehatan	71%	81%	98%	59%	59%
PSRS	Tenaga Non Kesehatan	72%	78%	80%	53%	53%
PSRS	Tenaga Non Kesehatan	76%	74%	80%	51%	52%
PSRS	Tenaga Non Kesehatan	77%	76%	98%	58%	58%
PSRS	Tenaga Non Kesehatan	79%	75%	87%	54%	56%

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2026

Karyawan non-medis adalah seluruh staf atau tenaga kerja di rumah sakit yang tidak memberikan pelayanan kesehatan klinis (diagnosis atau pengobatan) secara langsung kepada pasien. Peran utama mereka adalah mengelola aspek manajerial, administratif, teknis, dan pendukung guna memastikan lingkungan rumah sakit tetap aman, bersih, legal, dan berjalan efisien sesuai standar operasional yang berlaku.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dapat dilihat dari lama waktu kerja, tingkat kehadiran, tingkat keterlambatan, serta masa kerja di perusahaan. Organisasi perlu berupaya meningkatkan kinerja seluruh karyawannya agar mampu bersaing dengan perusahaan lain melalui peningkatan efisiensi dan produktivitas. Kinerja pada dasarnya mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang secara menyeluruh dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas berdasarkan target, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja adalah *Transformational Leadership* atau kepemimpinan transformasional. Dalam teori kepemimpinan, terdapat berbagai gaya kepemimpinan, salah satunya adalah gaya

transformatif. Menurut teori ini, kepemimpinan transformatif mampu menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi serta mendorong mereka dalam mengembangkan potensi diri.

Kepemimpinan transformatif merupakan pendekatan yang berfokus pada pengembangan dan pemberdayaan bawahan, dengan tujuan menciptakan perubahan signifikan dalam organisasi. Pemimpin dengan gaya ini cenderung menginspirasi, memotivasi, serta memberikan pengaruh positif kepada bawahannya melalui visi yang jelas dan komunikasi yang efektif. Triyanti (2019) menjelaskan bahwa kepemimpinan transformatif merupakan model kepemimpinan yang dianggap paling efektif dalam menjelaskan karakteristik pemimpin serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Pemimpin dengan gaya transformatif cenderung mampu mendorong para pengikutnya untuk bekerja dengan semangat tinggi, inovatif, dan berorientasi pada tujuan bersama. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf non-medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan, beliau menjelaskan bahwa Pimpinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan memiliki sifat-sifat kharismatik, yang di antaranya terwujud dalam kemampuan membuat bangga dan meraih kepercayaan dari bawahannya. Pimpinan Dr. Andika Purwita Aji, M.M.R. mampu menginspirasi bawahan untuk mencapai visi dan misi perusahaan dengan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan secara rasional. Selain itu, beliau dikenal sebagai figur pemimpin yang peduli terhadap

bawahannya, seperti yang terlihat dari upaya melatih dan membimbing bawahan. Pandangan lain saya temukan terkait hal ini yaitu berdasarkan wawancara dengan Mba Nunung Mutoharoh, selaku Staff Administrasi dan Sumberdaya Manusia beliau mengatakan bahwa pimpinannya yang sekarang merupakan seorang pemimpin yang tegas, humble dan cepat dalam bertindak ketika ada permasalahan serta memiliki sikap respect yang bagus terhadap siapapun, hal ini menjadi contoh untuk bawahannya. Dr. Andika Purwita Aji, M.M.R. selaku pemimpin berfokus pada inovasi untuk mencapai tujuan berskala besar dan terus menggerakkan seluruh anggota timnya untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Beliau juga memiliki perencanaan dan pelaksanaan strategi, sehingga memotivasi orang lain untuk tergabung guna mencapai visinya.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Purwatiningsih dan Pamungkas (2022) pendapat mengenai beban kerja erat kaitannya dengan sesuatu yang menyangkut pekerjaan, dimana penilaian mengenai tugas atau tanggung jawab yang memerlukan mental dan fisik serta harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pasti mempunyai dampak positif dan negatif terhadap suatu pekerjaan. Fenomena yang terjadi pada karyawan non medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu pegawai dituntut untuk bisa menyelesaikan tugasnya di barengi dengan sikap yang selalu ramah terhadap pasien. Tekanan psikologis dan mental menjadi faktor utama.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja nonfisik. Lingkungan kerja nonfisik mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan interaksi dan dinamika hubungan kerja di dalam suatu organisasi baik antar karyawan dengan atasan, antar rekan kerja, maupun antar karyawan dan bahwasanya lingkungan kerja nonfisik berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis, mendukung, dan kondusif. Interaksi yang baik dapat meningkatkan kerja sama tim memperkuat komunikasi, dan membangun kepercayaan di antara anggota organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rivalita dan Ferdian (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja nonfisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih kiat dan fokus dalam menyelesaikan tugas tepat waktu. Lingkungan kerja nonfisik yang mendukung juga berperan dalam mengurangi rasa jenuh tanda lah sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan kerja nonfisik yang positif juga dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif, memperkuat rasa kepemilikan terhadap organisasi, dan menciptakan iklim kerja yang secara psikologis yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja individu dan tim.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa tenaga nonmedis lingkungan kerja nonfisik. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah pertanahan tergolong nyaman hal ini ditunjukkan dengan hubungan yang harmonis antar rekan kerja dan atasan pekerjaan yang bisa dihandle sama dan kolaborasi yang berjalan lancar dalam menyelesaikan pekerjaan. Interaksi

yang terjalin dengan baik antar pegawai terbentuk oleh kegiatan yang diikuti dan intensitas bertemu yang cukup tinggi antar divisi satu cara membentuk bagian divisi lain jika sedang membutuhkan bantuan misalnya dalam hal marketing biasanya divisi humas menawarkan jasa plus mas dan bagian administrasi serta ringan yang sedang tidak ada pekerjaan ikut membantu atau menggantikan tugasnya ketika humas berhalangan. Jika ada masalah yang berkaitan dengan pekerjaan penyelesaian masalah tersebut dilakukan dengan pergi diskusi baik dengan rekan kerja maupun pimpinan hal tersebut akan membuat rasa nyaman di lingkungan kerja dan menjadi semangat kerja yang tinggi bagi karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON MEDIS PADA RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Petanahan adalah Rumah Sakit swasta tipe C di Kabupaten Kebumen yang terletak di Jalan Dendels, Yuda Munggu, Kecamatan Petanahan dan memiliki visi Menuju Rumah Sakit Tipe Kelas C, Islami, Pilihan Utama Masyarakat dengan moto “Bismillah Kami Bangga Melayani Anda”. Rumah sakit ini merupakan salah satu organisasi sektor publik yang fokus utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat

berkaitan dengan kesehatan. Tentunya dalam memberikan pelayanan tersebut haruslah efektif, dan salah satu cara mewujudkannya adalah dengan menerapkan kinerja tenaga non medis baik pada rumah sakit tersebut.

Dari uraian latar belakang masalah tersebut terdapat beberapa pertanyaan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Apakah *Kepemimpinan Transformasional* berpengaruh terhadap kinerja tenaga Non Medis rumah sakit Rumah Sakit PKU Petanahan?
2. Apakah *Beban Kerja* berpengaruh terhadap kinerja tenaga Non Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan?
3. Apakah *Lingkungan Kerja Non-fisik* berpengaruh terhadap kinerja tenaga Non Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan?
4. Apakah *Kepemimpinan Transformasional, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-fisik* berpengaruh terhadap kinerja tenaga Non Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau membatasi ruang lingkup yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian lebih bisa fokus untuk dilakukan terhadap seluruh karyawan non medis. Non medis adalah pekerjaan pendukung yang memastikan rumah sakit dapat beroperasi dengan baik, aman, tertib, dan nyaman, meskipun tidak melakukan pemeriksaan,

pengobatan, atau tindakan medis kepada pasien secara langsung. Yang termasuk bagian karyawan non medis meliputi :

Direksi Umum, Kepegawaian, Keuangan & Akun, ATK, Pet Adm Farmasi, Petugas CSSD, Staf Kesling, Staf PSRS, CS, Petugas laundry, JM/PS, Adm RM, Pet. Pendaftaran, Casemix, Staf Bina Rohani, Pet. Pem Jnz, Staf Kepegawaian, Staf Sekretariat, Staf Diklat, Staf Hukum, Staf Perizinan, Staf IT, Staf Humas, Staf Pemasaran, Pet Keamanan, Sopir, Pet. Sarpras, Petugas Parkir, PKRS, Pet. Logistik, Staf Akuntansi, Staf Keuangan, Kasir, Doorman

Dengan demikian masalah akan menjadi lebih khusus, lebih sederhana dan gejalanya akan lebih mudah kita amati dikarenakan dengan pembatasan masalah, maka seorang peneliti akan lebih fokus dan terarah sehingga lebih mengetahui ke mana akan melangkah selanjutnya dan apa tindakan selanjutnya.

Adapun variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja

Menurut Rivai dalam Muhammad Sandy (2015:12) memberi pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kemudian juga kinerja menurut

Hasibuan, (2017) kinerja karyawan merupakan sebuah hasil yang diperoleh melalui kerja yang diwujudkan oleh seorang individu ketika menjalankan sejumlah tugas yang ditimpakan kepada dirinya di mana berdasar kepada kemampuan pengalaman dan kesungguhan serta waktu dalam hal ini kinerja merujuk pada tingkat pencapaian atau hasil kerja yang dicapai oleh individu, tim atau organisasi dalam konteks tujuan atau standar tertentu ini dapat mencakup berbagai aspek tergantung pada konteksnya seperti produktivitas efisiensi, efektivitas, kualitas dan lain sebagainya kinerja dibatasi pada indikator menurut Kasmir (2016):

- a) Kualitas
- b) Waktu
- c) Pengawasan
- d) Hubungan Antar Karyawan

2. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan Transformasional dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Bass dan Avolio dalam Yulk (2010:305) dalam Septyan et al, (2017:830) yaitu :

- a) Kharismatik
- b) Motivasi yang Menginspirasi
- c) Stimulan Intelektual
- d) Perhatian secara Individual

3. Beban Kerja

Menurut Purwatiningsih dan Pamungkas (2022) pendapat mengenai beban kerja erat kaitannya dengan sesuatu yang menyangkut pekerjaan, dimana penilaian mengenai tugas atau tanggung jawab yang memerlukan mental dan fisik serta harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pasti mempunyai dampak positif dan negatif terhadap suatu pekerjaan. Adapun indikator-indikator beban kerja menurut Ali et al., (2022) antara lain, yaitu

- a) Target Kerja
- b) Waktu kerja
- c) Standar Pekerjaan
- d) Kondisi Pekerjaan

4. Lingkungan Kerja Non-Fisik

Menurut Suryani, (2019) memaparkan bahwa lingkungan kerja non fisik mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan karyawan atau hubungan yang atasan miliki kepada bawahan. Menurut Handayani & Fauzan, (2022) lingkungan kerja yang baik dalam arti membina interaksi kerja yang harmonis antara pegawai dan pemimpin, karena pada hakekatnya kerja adalah suatu kegiatan dan bukan sekedar sumber penghasilan. Peneliti menyampaikan kesimpulan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah suatu situasi hubungan antar rekan kerja atau

bawahan yang melibatkan aspek psikologis, Menurut Nitisemito (2009) indikator lingkungan kerja non fisik adalah sebagai berikut:

a) Hubungan dengan pimpinan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawan harus dijaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat di antara individu masing-masing.

b) Hubungan sesama rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis tanpa konflik di antara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi karena adanya hubungan harmonis dan kekeluargaan.

c) Suasana Kerja

Suasana kerja adalah kondisi di sekitar karyawan yang melakukan sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

d) Peraturan Kerja

Dalam sebuah organisasi peraturan kerja yang baik jelas mampu memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja karyawan dalam pengembangan karir pada perusahaan tersebut. Dengan aturan tersebut maka karyawan akan dituntut untuk

menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu yang pasti. Di lain hal tersebut karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan Non Medis PKU Muhammadiyah Petanahan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Non Medis PKU Muhammadiyah Petanahan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik terhadap Kinerja Karyawan Non Medis PKU Muhammadiyah Petanahan.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Non Medis PKU Muhammadiyah Petanahan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi di bidang ilmu pengetahuan pada konsentrasi sumber daya manusia yang berhubungan dengan pendidikan.
- b) Menjadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kepemimpinan transformasional, beban kerja, dan lingkungan kerja non fisik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat ini berkaitan dengan aplikasi hasil penelitian di lapangan, khususnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.

Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan:

Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan. Hasil penelitian ini dapat menjadi input yang konkret bagi manajemen dalam merumuskan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan non-medis. Perbaikan Sistem Kerja. Memberikan informasi yang spesifik mengenai dampak Beban Kerja. Jika beban kerja terbukti memengaruhi kinerja, manajemen dapat melakukan peninjauan dan penyesuaian alokasi sumber daya atau penyederhanaan prosedur kerja. Peningkatan Lingkungan Kerja. Menyediakan masukan berharga mengenai aspek-aspek Lingkungan Kerja Non Fisik (seperti hubungan antar rekan kerja, komunikasi, dan budaya organisasi) yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan suasana kerja yang lebih positif, suportif, dan kondusif.