

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menghadapi perkembangan teknologi yang tumbuh pesat, Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, dibutuhkan perusahaan sebagai sumber kekuatan untuk bertahan dalam persaingan bisnis. Adanya kemajuan teknologi juga menyebabkan banyak pesaing-pesaing baru yang mudah untuk masuk dalam dunia bisnis. Hal ini membuat perusahaan harus dapat bersaing secara kompetitif, untuk itu perusahaan dituntut agar mengoptimalkan Sumber Daya Manusia. Sumber daya yang matang harus dimulai dari awal, sehingga akan mudah dalam membentuk organisasi yang sesuai dengan tujuannya.

Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat sentral dalam perusahaan, salah satu upaya yang harus dicapai perusahaan adalah meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dan diharapkan pencapaian kerja karyawan dapat memuaskan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan bahkan melebihinya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang diperoleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013). Seorang karyawan dituntut untuk selalu optimal dalam bekerja, sehingga kinerja yang dihasilkan mencapai target yang sudah ditentukan.

Rumah sakit dipandang sebagai usaha sosial dimasa lalu, dan kini sudah bergeser menjadi usaha sosial ekonomi. Konsumen yang menggunakan jasa rumah sakit tidak berbeda dengan konsumen yang mengkonsumsi produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan-perusahaan bermotif laba.

Manajemen rumah sakit telah berusaha mengubah paradigma manajemen mereka agar sikap dan tindakan mereka dalam menjalankan bisnis menjadi lebih efektif dan dapat bertahan hidup dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang telah berubah. Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Menurut Fajri (2017) sesuai dengan undang - undang nomor 44 tahun 2009 definisi rumah sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan dan teknologi dan berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf B menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, kemudian pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Dari undang-undang tersebut diatas akreditasi rumah sakit

penting untuk dilakukan dengan alasan agar mutu dan kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Putri, 2018).

Di daerah Jawa Timur khususnya di Kabupaten Jombang ada 14 layanan kesehatan rumah sakit swasta dan daerah yang didirikan, dengan banyak rumah sakit ini menunjukkan bahwa memang peningkatan kebutuhan akan layanan tersebut di Kabupaten Jombang sangat tinggi. Berikut rumah sakit yang didirikan di Kabupaten Jombang dari wilayah utara – selatan Jombang :

Tabel 1. 1. Jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Jombang

No	Nama Rumah Sakit	Alamat
1	RSUD Ploso	Jl. Darmo Sugondo No. 83 Rejoagung, Ploso, Jombang
2	Rumah Sakit Al Aziz	Jl. Raya Tembelang No. 40, Jombang
3	Rumah Sakit Islam Jombang	Jl. Brigjen Kertarto No.22A Sambong Dukuh, Jombang
4	Rumah Sakit Pelengkap Medical Center	Jl. IR. H. Juanda No. 3 Kepanjen, Jombang
5	Rumah Sakit Bersalin Mitra Bunda	Jl. Airlangga No.25 Jelakombo, Jombang
6	Rumah Sakit Airlangga	Jl. Airlangga No. 50C Jelakombo, Jombang
7	RSUD Jombang	Jl. KH. Wahid Hasyim No. 52 Kepanjen, Jombang
8	Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang	Jl. Dr. Soetomo No.15 Jombatan, Jombang
9	Rumah Sakit Unipdu Medika	Jl. Jogoroto – Peterongan No. KM 5, Jombang
10	Rumah Sakit Bedah Surya Dharma Husada	Jl. KH. Hasyim Asy'ari No.123 Plandi, Jombang
11	Rumah Sakit NU Jombang	Jl. KH. Hasyim Asy'ari No.211 Diwek Balong Besuk, Jombang
12	Rumah Sakit Muslimat Ibu dan Anak Jombang	Jl. Urip Sumoharjo No.34 Tugu, Kepatihan, Jombang
13	Rumah Sakit Muhammadiyah Mojoagung	Mancilan, Mojoagung, Jombang

*Lanjutan Tabel 1.1.
Jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Jombang*

14	Rumah Sakit Kristen Mojowarno	Jl. Merdeka No.59 Mojodukuh, Mojowangi, Mojowarno, Jombang
----	-------------------------------	---

Sumber : BPS Kabupaten Jombang (2020)

Dari 14 rumah sakit di Kabupaten Jombang salah satunya adalah rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Ploso Jombang, merupakan salah satu rumah sakit milik Pemkab Jombang yang berupa RSU yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten dan termasuk ke dalam rumah sakit kelas D. Rumah sakit ini telah terdaftar sejak tanggal 16 Januari tahun 2013 dengan Nomor Surat Izin P2T/7/03.25/02/VII/2014 dan tanggal sura izin 25/07/2014 dari P2T Provinsi Jawa Timur. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit yang di derita pasien di sekitar daerah tersebut.

Adapun visi dan misi yang ingin diwujudkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ploso, visinya yaitu : “Menjadi Rumah Sakit Profesional dan Berkualitas dengan Berorientasi Kebutuhan Masyarakat”. Sedangkan misinya yaitu : (1) Melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai standar serta pelayanan administrasi dan manajemen; (2) Mengembangkan pelayanan kesehatan sebagai pusat rujukan dengan sarana dan prasarana yang memadai; (3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sesuai perkembangan ilmu dan teknologi serta kesejahteraan pegawai. Untuk merealisasikan visi dan misi tersebut maka dibutuhkan pelayanan yang handal serta kinerja yang optimal dari seluruh sumber daya manusia di rumah sakit tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan objek RSUD Ploso bagian unit kerja Instalasi Gawat Darurat (IGD), karena IGD mempunyai ruangan khusus dan

tersendiri seperti halnya ruangan operasi yang steril baik udara, kebersihan sarana dan bangunan bahkan perlengkapan medis harus tersedia secara lengkap di ruangan ini. Berbeda dengan ruangan bangsal atau rawat inap dimana standar yang diberikan oleh Kemenkes melalui peraturan Kementrian Kesehatan nomor 7 tahun 2019 telah dibedakan tiap – tiap ruangan di rumah sakit sesuai dengan kepentingan ruangan yang lebih diprioritaskan.

Kinerja menurut Mangkunegara (2009) merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Hasibuan (2011) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain faktor internal contohnya kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja, latar belakang pendidikan, motivasi pegawai. Sedangkan faktor eksternal contohnya gaya kepemimpinan, pengembangan karir, lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi, sistem manajemen yang terdapat di perusahaan.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 30 tahun 2019 mengenai penilaian kinerja pegawai pemerintah, Adapun aspek yang menjadi penilaian tersebut, terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 2. Aspek Penilaian Kinerja Pegawai Pemerintah

Aspek Penilaian	Pelaksanaan Kinerja
1. Orientasi pelayanan 2. Komitmen 3. Inisiatif kerja 4. Kerja Sama 5. Kepemimpinan	Bobot Penilaian
	a.Unsur SKP 70% dan perilaku kerja 30% b.Unsur SKP 60% dan perilaku kerja 40%
	<i>*)bagi Instansi Pemerintah yang menerapkan penilaian 360 °</i>
	Realisasi Kinerja

	Realisasi kinerja PNS yang melebihi target kinerja, nilai capaian kinerja paling tinggi pada angka 120
--	--

*Lanjutan Tabel 1.2.
Aspek Penilaian Kinerja Pegawai Pemerintah*

	Waktu Penilaian
	Penilaian kinerja didasarkan pada pengukuran kinerja yang dapat dilakukan setiap bulan, triwulan, semesteran, atau tahunan serta didokumentasikan dalam dokumen pengukuran kinerja sesuai kebutuhan organisasi
	Nilai
	Penilaian Kinerja PNS dinyatakan dengan angka dan sebutan/predikat: a. Sangat Baik (nilai $110 \leq x < 120$ dan menciptakan ide baru dan/atau cara baru dalam peningkatan kinerja yang memberi manfaat bagi organisasi atau negara) b. Baik, nilai $90 < x < 110$ c. Cukup, nilai $70 < x < 90$ d. Kurang, nilai $50 < x < 70$ e. Sangat Kurang, nilai < 50

Sumber : Peraturan pemerintah nomor 30 tahun 2019

Sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 30 tahun 2019, maka penilaian kinerja pegawai pemerintah di RSUD Ploso dilakukan setiap akhir bulan. Terdapat penurunan kinerja pegawai bagian IGD, dimana pada setiap penilaian kinerja kriteria nilai kurang, terus bertambah sekilas menandakan bahwa terdapat permasalahan di kinerja pegawai IGD. Berikut hasil evaluasi untuk penilaian kinerja pegawai RSUD Ploso khususnya bagian IGD selama periode bulan Januari – Mei 2020 :

Tabel 1. 3. Evaluasi Kinerja Pegawai RSUD Ploso Bagian IGD Periode Bulan Januari – Mei 2020

Bulan	Kriteria Nilai					Jumlah
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	
Januari	-	21	9	3	-	33
Februari	-	20	9	4	-	33

Maret	-	20	8	5	-	33
April	-	21	7	5	-	33

Lanjutan Tabel 1.3.
Evaluasi Kinerja Pegawai RSUD Ploso Bagian IGD Periode
Bulan Januari – Mei 2020

Mei	-	22	5	6	-	33
-----	---	----	---	---	---	----

Sumber : Kepala penanggung jawab IGD RSUD Ploso (2020)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber kepala penanggung jawab IGD RSUD Ploso mengatakan bahwa ketika tenaga medis IGD masih belum memahami aspek – aspek yang menjadi standar kinerja pegawai RSUD Ploso yang mengacu pada peraturan pemerintah nomor 30 tahun 2019, seperti ketika tim medis IGD menangani pasien kecelakaan yang baru datang, mereka menangani pasien tersebut dengan memakan waktu kerja selama 1 jam, padahal standar yang telah ditetapkan RSUD Ploso bagian IGD untuk penanganan pasien kecelakaan adalah maksimal 45 menit. Sehingga penanganan pasien tersebut kurang optimal memakan waktu yang lebih lama.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan narasumber kepala penanggung jawab IGD RSUD Ploso juga mengatakan bahwa ketika tenaga medis IGD menangani pasien masih dikatakan kurang bekerja sama dan inisiatif dalam bekerja, seperti mengambil perban di ruang bahan dan obat antara tenaga medis masih menunggu perintah dokter yang menangani baru mereka mengambil perban tersebut. Ketidakmampuan pegawai IGD untuk mempunyai nilai kinerja yang baik dan sangat baik, menurut peneliti diduga karena faktor disiplin kerja dan kepuasan kerja.

Disiplin kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut Fajri (2017) disiplin adalah sikap dan perbuatan seseorang dalam

mentaati dan menjalankan semua peraturan perusahaan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dan siap menerima sanksi apabila melanggarnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Julia ningrum (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta” menyimpulkan dengan hasil penelitian bahwa variabel motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Helmi M (2019) judul penelitian “Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai (Suatu Penelitian Terhadap Perawat RSUD Kelas C Kab. Ciamis)” dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variable disiplin terhadap variable kinerja perawat RSUD kelas C Kab. Ciamis, dapat diartikan semakin baik disiplin, mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan disiplin yang baik maka kinerja/prestasi kerja karyawan akan meningkat.

Berdasarkan *interview* yang dilakukan kepada bidang perencanaan RSUD Ploso mengatakan bahwa proses disiplin pada RSUD Ploso dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 2010 Bagian Kedua pasal 1 sampai dengan 4, karena dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah tersebut, merupakan langkah awal untuk menciptakan aparatur yang profesional. Berikut adalah Tabel 1.4 mengenai sanksi bagi pelanggar disiplin :

Tabel 1. 4. Sanksi Pelanggar Disiplin

Kelompok	Jumlah Hari Absensi	Sanksi
I	5 - 15 (hari)	Disiplin Ringan
	5 (hari)	Teguran lisan
	6 - 10 (hari)	Teguran tertulis
II	11 - 15 (hari)	Pernyataan tidak puas secara tertulis
	16 - 30 (hari)	Disiplin Sedang
	6 - 20 (hari)	Penundaan Kenaikan Gaji Berkala (KGB)
III	21 - 25 (hari)	Penundaan kenaikan pangkat
	26 - 30 (hari)	Penurunan pangkat selama satu tahun
	31 - 45 (hari)	Disiplin Berat
	31 - 35 (hari)	Penurunan pangkat selama tiga tahun
	36 - 40 (hari)	Penurunan jabatan
	41 - 45 (hari)	Pembebasan jabatan
	≥ 46 (hari)	Pemberhentian dengan atau tidak dengan hormat

Sumber : RSUD Ploso 2020

Diduga penyebab kinerja pegawai RSUD Ploso bagian IGD menurun disebabkan oleh disiplin kerja. Hal ini dapat dilihat dari perilaku tidak disiplin oleh pegawai IGD dalam bekerja seperti, kehadiran dan keterlambatan jam masuk kerja. Berikut ini rekapitulasi keterlambatan pegawai IGD berdasarkan data absensi pegawai RSUD Ploso :

Tabel 1. 5. Kategori Ketidakhadiran Dan Keterlambatan Dari 33 Pegawai RSUD Ploso Periode Januari – Mei Tahun 2020 Pada Unit Gawat Darurat

Bulan	Kategori Ketidakhadiran Pegawai				Kategori Keterlambatan Pegawai	
	S	I	C	TK	<15 Menit	>15 Menit
Januari	3	-	-	-	33	-
Februari	-	3	2	-	31	2

Lanjutan Tabel 1.5.
Kategori Ketidakhadiran Dan Keterlambatan Dari 33 Pegawai RSUD Ploso
Periode Januari – Mei Tahun 2020 Pada Unit Gawat Darurat

Maret	-	1	2	-	31	2
April	1	3	2	1	30	3
Mei	2	3	-	-	30	3

Sumber: RSUD Ploso 2020

Tabel 1.5 menerangkan bahwa tingkat kehadiran karyawan disebabkan oleh angka kehadiran karyawan yang tinggi pada 5 bulan terakhir tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan ketidakhadiran pegawai tidak hanya tertuju pada tingkat alfa (tanpa keterangan) saja, melainkan disebabkan oleh beberapa kategori, seperti sakit, izin, dan cuti. Keterangan izin meliputi, seperti keperluan keluarga, dinas luar kota, kunjungan kerja, dan diklat atau pelatihan oleh pemerintah daerah. Selain data ketidakhadiran pegawai, berdasarkan tabel 1.4 juga menyebutkan bahwa selama 5 bulan (Jan – Mei) ditahun 2020 dari jumlah 33 pegawai yang masuk kerja, mereka semua ada yang masih terlambat masuk ke tempat kerja 15 menit sebelum pekerjaan dimulai, selain itu kejadian dilapangan peneliti menemukan bahwa banyak pegawai yang juga masih enggan rapi dalam berpakaian atau menggunakan seragam. Dari uraian fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai kinerja pegawai Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat dikatakan kurang disiplin dalam bekerja.

Selain tabel 1.5, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada penanggung jawab IGD RSUD Ploso mengatakan bahwa untuk menjadi bagian tim IGD RSUD Ploso dalam menangani pasien gawat darurat, pegawai dituntut untuk menangani pasien dengan baik dan cekatan tanpa mengindahkan SOP yang

ada, contohnya sebelum menangani pasien pegawai dituntut untuk menggunakan APD (Alat Perlindungan Diri), melaksanakan prosedur pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan seperti memasang oksigen. Selain itu pegawai dituntut untuk menggunakan peralatan kerja dengan baik, seperti penggunaan jarum suntik steril sekali pakai agar pasien yang ditangani tidak terkontaminasi bakteri atau virus yang menempel pada jarum suntik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja fisik. Menurut Widari (2016) segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Di RSUD Ploso dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam upaya mewujudkan lingkungan kerja dan iklim kerja yang kondusif tujuannya adalah mendorong karyawan untuk selalu berinovasi dan berkreasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Samita dan Fitri (2017) judul penelitian “Pengaruh Kedisiplinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru” dengan hasil penelitian menerangkan bahwa kedisiplinan, motivasi dan lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru. Jika kondisi lingkungan kerja fisik ditingkatkan maka akan mengakibatkan peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala penanggung jawab IGD RSUD Ploso mengatakan bahwa lingkungan kerja fisik di IGD RSUD Ploso kurang memadai, hal ini dapat dibuktikan salah satunya dari kesehatan udara ruang IGD yang masih belum menerapkan standar peraturan yang telah

ditetapkan Kemenkes nomor 7 tahun 2019 mengenai standar baku lingkungan kerja rumah sakit diruang IGD. Berikut 3 standar minimal yang seharusnya diterapkan di ruang kerja IGD RSUD Ploso :

Tabel 1. 6. Standar Baku Mutu Ruang IGD

Standar Baku Mutu Suhu, Kelembaban dan Tekanan Udara
Suhu (22-27) °C, Kelembaban (20-24) %
Standar Baku Mutu Tekanan Bising / <i>Sound Pressure Level</i>
Maksimum tekanan bising / <i>Sound Pressure Level</i> adalah 65 dBA
Standar Baku Kualitas Kimia Bahan Pencemar Udara
Konsentrasi minimum : 1. Karbon monoksida (CO) adalah 10.000 µg/ m ³ 2. Karbon dioksida (CO ²) adalah 1 ppm 3. Timbal (Pb) adalah 0,5 µg/ m ³

Sumber : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019

Selain itu berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala penanggung jawab IGD RSUD Ploso juga mengatakan bahwa di ruang kerja IGD kesadaran akan kebersihan juga sangat minim, ini dibuktikan pembersihan lantai IGD dilakukan hanya 2 kali saja yaitu pagi dan sore, yang seharusnya menurut peraturan Kemenkes nomor 7 tahun 2019 kebersihan lantai dilakukan setelah pembersihan/ merapikan tempat tidur pasien, jam makan, jam kunjungan dokter, kunjungan keluarga, dan sewaktu-waktu bilamana diperlukan. Sedangkan mengacu standar minimum kelengkapan alat medis ruang IGD peraturan Kemenkes nomor 66 tahun 2016, alat medis di ruang IGD RSUD Ploso masih tergolong terbatas lebih lengkap diruang operasi seperti alat pacu jantung dan elektrokardiograf (EKG) hanya ada di ruang operasi RSUD Ploso, sehingga bisa

dikatan kelengkapan alat medis sebagai penunjang penanganan pasien IGD masih terbatas.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai RSUD Ploso Bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD))”***

1.2.Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD Ploso bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) ?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD Ploso bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) ?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai RSUD Ploso bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) ?
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai RSUD Ploso bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) ?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun 2 manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dan tambahan wawasan bagi penulis dan pembaca pada umumnya guna untuk

mengembangkan ilmu yang telah didapatkan dari bangku kuliah, khususnya mengenai kinerja pegawai khususnya dilayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai kinerja karyawan, yang mana nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih sempurna.