

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu institusi atau suatu organisasi kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dua kelompok sumber daya manusia yakni tenaga medik dan tenaga non medik. Menurut Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia (2014), tenaga medik terdiri dari dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Tenaga non medis terdiri dari tenaga administrasi dan tenaga pelaksanaan lainnya. Keseluruhan sumber daya manusia, yang bekerja di instansi rumah sakit, selanjutnya dalam tulisan ini disebut sebagai pegawai.

Widjaja (2006) berpendapat bahwa, pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi rumah sakit). Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu rumah sakit, baik itu rumah sakit pemerintahan maupun rumah sakit swasta. Keberhasilan pencapaian tujuan suatu rumah sakit atau suatu instansi lainnya, tergantung pada hasil kinerja yang diperoleh setiap pegawai yang bekerja di dalamnya.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangat diperlukan dalam suatu instansi atau organisasi, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Sinambela, 2012).

Menurut Bernardin & Russell, (1993) (dalam Brown & Lent 2005) kinerja sebagai *quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Kinerja seseorang juga tercermin dari kemampuannya mencapai persyaratan-persyaratan tertentu yang telah ditentukan atau yang dijadikan standar. Mathis dan Jackson (2002), berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: kuantitas keluaran, kualitas keluaran, jangka waktu keluaran, tingkat kehadiran di tempat kerja, dan kerjasama. Dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai yang baik dapat dilihat dari meningkatnya produktivitas suatu perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2013) karakteristik pegawai yang mempunyai kinerja tinggi yaitu pegawai yang memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya, memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya, dan mencari kesempatan untuk merealisasikan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rencana yang telah diprogramkan. Kinerja pegawai dapat dilihat diberbagai instansi rumah sakit baik itu rumah sakit pemerintah ataupun rumah sakit swasta. Salah instansi rumah sakit swasta adalah Rumah sakit Efaina Etaham Pangkalan Kerinci.

Rumah sakit Efarina Etaham merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan perawatan kesehatan terhadap masyarakat di Pangkalan Kerinci dan merupakan rumah sakit rujukan bagi puskesmas-puskesmas yang berada disekitarnya. Rumah sakit Efarina Etaham tentunya memiliki budaya kerja yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan instansi mereka. Rumah sakit Efarina Etaham memiliki standar kinerja yang harus dilakukan oleh seluruh pegawai baik pegawai medic ataupun pegawai nonmedik, namun kenyataannya masih ada pegawai yang tidak melakukan standart kinerja yang di tetapkan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan KT selaku GM di Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci, pada tanggal 27 Mei 2017 di kantor Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci, diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa pegawai yang masih membutuhkan arahan dan pengawasan, misalnya dalam memberikan tindakan kepada pasien. Selain itu Pegawai juga dituntut untuk dapat bekerja secara maksimal dan dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan data angket pasien di tahun 2015 yang dilakukan pihak rumah sakit diketahui bahwa, 35% pasien merasa kurang puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Indikator pelayanan yang dinilai pada angket tersebut berupa kecepatan pelayanan, keterampilan, kejelasan komunikasi dan informasi, kepedulian, ketepatan penanganan, dan keramahan. Sementara itu indikator fasilitas terdiri dari alat-alat medis, ruangan, AC, kamar mandi, laboratorium, dan apotik. Indikator-indikator inilah yang paling penting untuk dibenahi oleh pihak rumah sakit. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja pegawai sebagai salah satu dari aspek yang dinilai dalam angket tersebut masih perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.

Langkah utama yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut dapat berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang seperti kemampuan intelektual, kemampuan komunikasi interpersonal, kecepatan persepsi terhadap beban kerja, penalaran, dan tipe pekerja keras. Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. (Timpe, 2000)

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Timpe (2000) adalah persepsi terhadap beban kerja yaitu bagaimana pegawai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memberikan pandangan tentang beban kerja yang mereka miliki, apakah positif atau negatif. Persepsi seseorang terhadap stimulus lingkungan dapat mempengaruhi reaksi terhadap stimulus tersebut. Salah satu stimulus lingkungan dalam dunia kerja adalah tuntutan pekerjaan sehari-hari yang dianggap pegawai sebagai beban kerja tinggi. Beban kerja akan dipandang sebagai suatu yang bermakna setelah melalui proses penilaian secara kognitif. Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda-beda walaupun dengan stimulus yang sama, sehingga dalam hal ini, terdapat kemungkinan bahwa setiap individu mempersepsikan beban kerjanya secara berbeda tergantung dengan karakteristik individu tersebut.

Kajian empirik yang turut mendukung temuan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Hindrasiwi (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan, artinya semakin tinggi persepsi terhadap beban kerja yang dimiliki oleh karyawan maka kinerja yang dimiliki akan semakin tinggi, sebaliknya semakin rendah persepsi beban kerja yang dimiliki oleh karyawan maka semakin rendah kinerja karyawan tersebut. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Manuho, Warouw, Hamel (2015) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan, beban kerja erat kaitannya dengan kinerja, yang mana berkaitan pula dengan performanya. Apabila beban kerja berlebih akan berpengaruh dengan kinerjanya, dimana hal ini berkaitan dengan tingkat kelelahan seseorang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Faktor internal lainnya yang terkait dengan kinerja menurut Timpe (2000) adalah komunikasi interpersonal. komunikasi interpersonal merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu instansi yang bergerak dalam bidang jasa seperti rumah sakit. komunikasi interpersonal yang buruk akibat tidak terjalin hubungan yang baik dengan atasan dan dengan rekan kerja, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, akan berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, pada tanggal 27 Mei 2017 di MES Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci. Diperoleh informasi bahwa komunikasi interpersonal antara pegawai secara umum sudah berjalan dengan baik, hanya saja kurangnya komunikasi yang efektif antara beberapa pegawai, misalnya dalam pemberian tugas dari atasan, pegawai lama tidak berperan aktif dalam memberikan masukan kepada pegawai yang sifatnya masih baru. selain itu suasana akrab kurang dirasakan dikalangan pegawai, baik dalam hubungan formal maupun informal, misalnya dalam bertukar fikiran/berdiskusi mengenai pekerjaan. Hal ini bisa disebabkan karna kesibukan pelayanan kepada pasien yang mereka lakukan. Komunikasi antara pegawai dengan atasan juga terbatas sehingga berdampak terhadap ketidaklancaran intensitas komunikasi dua arah dan berakibat terhadap penyelesaian pekerjaan.

Komunikasi interpersonal merupakan bagian yang penting dalam dunia kerja, untuk membangun suatu iklim kerja yang mendukung diperlukan komunikasi interpersonal yang baik. Pegawai yang memiliki komunikasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



interpersonal yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feedback* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Madu dan Jailani (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja guru matematika. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Wardhani, Wiyanti, dan Hardjajani (2012) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karangayer. Individu yang memiliki komunikasi interpersonal tinggi akan memiliki tingkat kinerja yang tinggi, begitu pula sebaliknya, individu yang memiliki komunikasi interpersonal rendah akan memiliki tingkat kinerja yang rendah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, terdapat beberapa peneliti yang mengatakan bahwa ada hubungan positif signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dengan kinerja, tetapi terdapat juga beberapa peneliti yang menyatakan bahwa ada hubungan negatif signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dengan kinerja. Berangkat dari pendapat tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



“Hubungan Persepsi Terhadap Beban Kerja Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci?”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah ada hubungan persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai di Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji secara ilmiah mengenai hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai di Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci.

### **D. Keaslian Penelitian**

Beberapa variabel dalam penelitian ini sudah pernah diteliti sebelumnya namun terdapat perbedaan diantara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penulis dapat menjamin keaslian data yang akan diambil dan akan dipertanggungjawabkan serta diolah sehingga akan dapat disimpulkan. Penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan pernah diteliti oleh Wardhani, Wiyanti, dan Hardjajani (2012) dengan judul Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Berprestasi Dengan Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karangayer, memiliki hasil penelitian bahwa ada hubungan positif signifikan diantara ketiganya dimana

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekuatan hubungannya tinggi. Selain itu Madu dan Jailani (2013) juga melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Guru Matematika SMA. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara ketiga variabel tersebut. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas lainnya berupa variabel motivasi berprestasi, variabel kepemimpinan dan variabel motivasi kerja, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas lainnya berupa variabel persepsi terhadap beban kerja. Dimana variabel-variabel tersebut memiliki pengertian yang berbeda-beda untuk dikaitkan dengan kinerja. Selain itu, penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan memiliki sampel penelitian dari dua profesi yang berbeda.

Penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan pernah diteliti oleh Manuho, Warouw, dan Hamel (2015) Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, memiliki hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara keduanya dimana kekuatan hubungannya sedang dan arah hubungannya negatif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu dalam penelitian ini menekankan pada persepsi beban kerja secara fisik dan mental, dengan lebih membahas beban kerja secara psikologis melalui persepsi karyawan tersebut, dan akan diukur menggunakan skala persepsi beban kerja.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## E. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Rumah Sakit

Untuk memberikan masukan dan gambaran tentang persepsi terhadap beban kerja pegawai dan komunikasi interpersonal, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk menyesuaikan persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal sesama pegawai sehingga tidak terjadi penurunan kinerja perawat. Diharapkan penelitian ini dapat menambah literatur bidang ilmu dalam Rumah Sakit sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

### 2. Bagi Pegawai

Sebagai gambaran nyata tentang pengaruh persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai, sehingga dapat mengantisipasi terjadinya penurunan kinerja dan sebagai informasi penting bagi pegawai agar mereka dapat mempersiapkan diri, sehingga mampu meningkatkan serta mempertahankan kinerja yang optimal.

### 3. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk aplikasi ilmu yang diperoleh peneliti selama perkuliahan, menambah cakrawala berfikir, menambah wawasan di bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, dan memberikan pengalaman peneliti dalam mengembangkan kemampuan ilmiah dan keterampilan dalam melaksanakan penelitian.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.