

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDUAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI (Suatu Studi pada RSUD Kabupaten Ciamis)

Nabila Junita Alisya¹, Renny Sri Purwanti², Iyus Yustini³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

nabilaalisya37@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas kerja pegawai yang dibuktikan dengan masih adanya kesalahan-kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya karakteristik individual dan faktor psikologis pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh karakteristik individual terhadap kualitas kerja pegawai di RSUD Kabupaten Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di RSUD Kabupaten Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di RSUD di Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Jumlah populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah pegawai yaitu sebanyak 376 orang. Ukuran sampel yang dipilih adalah sebanyak 79 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan angket). Berdasarkan hasil penelitian bahwa : 1) Karakteristik individual pada RSUD Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori sangat baik. secara parsial hasil uji korelasinya menunjukkan bahwa karakteristik individual dengan kualitas kerja memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian karakteristik individual berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik karakteristik individual pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat; 2) Faktor psikologis pada RSUD Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori sangat baik. secara parsial hasil uji korelasinya menunjukkan bahwa faktor psikologis dengan kualitas kerja memiliki tingkat hubungan yang kuat. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik faktor psikologis pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat; 3) Kualitas kerja pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori tinggi. Secara simultan karakteristik individual dan faktor psikologis memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas kerja pegawai. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian terdapat pengaruh positif karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik karakteristik individual dan faktor psikologis pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat.

Kata Kunci : Karakteristik Individual, Faktor Psikologis dan Kualitas Kerja

Pendahuluan

Kualitas kerja merupakan seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan. Kualitas kerja atau disebut kualitas kehidupan kerja merupakan keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi. Tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kerja pegawai pada suatu perusahaan yaitu program-program yang bertujuan memotivasi pegawai melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi, harga diri, dan perwujudan diri.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu faktor individual dan faktor psikologis sehingga ketiga faktor tersebut merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam bekerja yang akhirnya berdampak pada pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis merupakan salah satu Rumah Sakit Umum di Kabupaten Ciamis yang berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara optimal, profesional, dan meningkatkan mutu terus-menerus. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis harus selalu memperbaiki kinerja agar dapat menambah kepercayaan masyarakat atas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Kepercayaan ini sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan pengguna jasanya. Dengan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, diharapkan akan mempunyai dampak pada pendapatan rumah sakit.

Namun demikian berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada RSUD Kabupaten Ciamis diketahui bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan mengenai kualitas kerja pegawai, masih adanya kesalahan-kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan. Selain itu, masih ada pihak pegawai RSUD yang kurang disiplin dalam melakukan suatu pekerjaan, hal ini dapat dilihat dari masih ada pegawai yang bercanda dengan pegawai lainnya, padahal masih banyak pasien yang harus dilayani. Masalah lain yang terjadi yaitu kurangnya kesigapan pegawai dalam melayani pasien, sehingga pasien sering mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD yang sering mengalami keterlambatan.

Permasalahan tersebut diakibatkan oleh kurangnya apresiasi pengakuan dan penghargaan yang diberikan atas pelaksanaan tugas dengan baik, sehingga membuat semangat

kerja atau motivasi kerja pegawai tampak menurun, yang mana hal ini dapat menyebabkan kualitas pelayanan RSUD masih berkurang. Selain itu jika dilihat dari faktor individual yaitu data tingkat pendidikan petugas maka diketahui bahwa masih terdapat petugas yang bukan lulusan D3 sehingga hal ini merupakan salah satu permasalahan yang akan menurunkan kualitas pelayanan jika tidak cepat dicarikan solusinya. Permasalahan lain yaitu belum optimalnya faktor psikologis pegawai yang dapat dilihat dari kurangnya tingkat pengetahuan pegawai serta sikap pegawai dalam bekerja dan melayani pasien serta pegawai kurang mampu menunjang kinerja sehingga hal ini menyebabkan terhambatnya proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Hal tersebut diperkuat oleh penilaian DP3 pegawai jabatan fungsional tentang kualitas kerja pegawai di RSUD Kabupaten Ciamis sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pendukung Kualitas Kerja Pegawai
Pada RSUD Kabupaten Ciamis Tahun 2018

No	Indikator Penilaian	Target (%)	Realisasi (%)	Keterangan
1.	Komunikasi	100	73	Cukup baik
2.	Kerjasama	100	76	Baik
3.	Tanggung jawab	100	72	Cukup baik
4.	Motivasi diri	100	70	Cukup baik
5.	Kejujuran	100	77	Baik
6.	Ketelitian	100	70	Cukup baik
7.	Disiplin	100	78	Baik
8.	Ketepatan waktu	100	74	Cukup baik

Sumber: Hasil DP3 Pegawai Jabatan Fungsional RSUD Ciamis, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa masih banyak indikator penilaian kualitas kerja pegawai yang hanya memiliki predikat cukup baik, seperti tingkat komunikasi pegawai, tanggung jawab, motivasi diri, tingkat ketelitian pegawai dalam bekerja serta ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan sehingga masih perlu untuk ditingkatkan kembali.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai (Suatu Studi pada RSUD Kabupaten Ciamis)”**.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh karakteristik individual terhadap kualitas kerja pegawai di RSUD Kabupaten Ciamis; 2) Bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di RSUD Kabupaten Ciamis; 3) Bagaimana pengaruh karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai di RSUD di Kabupaten Ciamis?

Landasan Teoritis

Pengaruh Karakteristik Individual terhadap Kualitas Kerja Pegawai

Kualitas kerja pegawai merupakan seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan.

Menurut Sutrisno (2009:82) banyak faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai. Adapun faktor-faktornya diantaranya adalah sebagai berikut: 1) Faktor individual yang meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan; 2) Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan; 3) Faktor utama dalam pekerjaan meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan untuk maju.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa faktor individual merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai.

Pengaruh Faktor Psikologi terhadap Kualitas Kerja Pegawai

Psikologis merupakan bagian dari komponen yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, stres dan motivasi. Persepsi adalah proses kognitif yang digunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami lingkungannya.

Menurut Gibson dalam buku Ilyas (2012: 14), mengatakan bahwa: “Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pekerja dalam berperilaku dan bekinerja diantaranya adalah faktor psikologis. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi”

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai. Karena pegawai yang memiliki kepribadian dan sikap kerja yang baik maka kualitas kerja pegawai juga akan meningkat.

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Pemilihan metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian. Menurut Sudjana, dan Ibrahim (2007:317) bahwa metode penelitian (*research methods*) adalah cara cara yang digunakan oleh peneliti dalam merancang, melaksanakan, pengolahan data dan menarik kesimpulan berkenaan dengan masalah *penelitian* tertentu.

Dari judul di atas maka tabel operasionalisasi variabelnya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Karakteristik individual, (X1)	Adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang pegawai baik yang bersifat positif maupun negatif. (Thoha, 2008: 27)	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap (Mangkunegara, 2012: 14)	Ordinal

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Faktor psikologi (X2)	Kinerja staf yang tinggi berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap karakteristik pekerjaan yang diterimanya, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dan dengan sesama pegawai, aspek pekerjaan dapat dilihat dari kondisi pekerjaan itu sendiri, apabila pekerjaan itu menarik, rutin, penghargaan dari pihak lain dan suasana pekerjaan. (As'ad,2010: 89)	1. Persepsi 2. <i>Attitude</i> 3. <i>Personality</i> 4. Pembelajaran 5. Motivasi (Mangkunegara, 2012: 43)	Ordinal
Kualitas kerja (Y)	Adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan. (Heidjrachman dan Suad Husanan, 2012: 23).	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Ketepatan waktu 4. Disiplin kerja (Dessler. 2008: 477)	Ordinal

Jumlah populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah pegawai PNS pada RSUD Kabupaten Ciamis, dengan jumlah populasi 376 orang. Jadi ukuran sampel yang dipilih adalah sebanyak 79 orang pegawai. Untuk memilih sampel dari populasi akan digunakan teknik *sampling* dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Karakteristik Individual terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis

Faktor individual merupakan faktor yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap orang terhadap pekerjaannya, faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai mengemukakan karakteristik individu. Pengetahuan adalah merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*Overt behavior*). Dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari pengetahuan. Sikap merupakan materi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya penyesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Keterampilan adalah kemampuan seseorang menerapkan pengetahuan kedalam bentuk tindakan. Keterampilan seorang pegawai diperoleh melalui pendidikan dan latihan.

Karakteristik individu merupakan orang yang memandang berbagai hal secara berbeda akan berperilaku secara berbeda, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah, orang yang memiliki kepribadian yang berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan. Setiap individu memiliki ciri dan sifat atau karakteristik bawaan (*heredity*) dan karakteristik yang memperoleh dari pengaruh lingkungan. Karakteristik bawaan merupakan karakteristik keturunan yang dimiliki sejak lahir, baik yang menyangkut faktor biologis maupun faktor sosial psikologis.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Subyantoro (2009:11) yang menyebutkan bahwa karakteristik individu merupakan setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula. Karakteristik individu yang baik akan meningkatkan kualitas pegawai dalam bekerja.

Dengan demikian bahwa kualitas kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor individu, dimana individu yang normal merupakan individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis dan fisiknya. Dengan adanya integritas yang tinggi antara psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel karakteristik individual yaitu: 1) Pengetahuan; 2) Keterampilan dan 3) Sikap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individual pada RSUD Kabupaten Ciamis adalah sudah sangat baik dengan total skor 3483. Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator keterampilan dari pernyataan pegawai mampu membantu pegawai lain untuk pemecahan masalah yang terjadi secara lebih baik dengan total skor 357. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator pengetahuan yaitu dari pernyataan pegawai memiliki pengetahuan yang baik sesuai dengan posisi jabatan kerjanya dengan total skor 333.

Hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik individual berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dengan hasil uji korelasi sebesar 0,979 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 95,94% yang artinya bahwa karakteristik individual berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai sebesar 95,94%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n - 2$ (77) diperoleh bobot $t_{hitung} = 42,617$ sedangkan bobot $t_{tabel} = 1,999$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata karakteristik individual berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka jelaslah bahwa apabila karakteristik individual yang ada di RSUD Kabupaten Ciamis sudah baik maka akan mempengaruhi tingkat kualitas kerja pegawai.

Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis

Psikologis merupakan bagian dari komponen yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, stres dan motivasi. Persepsi adalah proses kognitif yang digunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami lingkungannya. Faktor psikologi membatasi pada manifestasi dan ekspresi dari jiwa/mental tersebut yakni berupa tingkah laku dan proses atau kegiatannya, sehingga Psikologi dapat didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku dan proses mental. Karakteristik psikologis merujuk ke sifat-sifat diri atau hakiki pegawai perorangan, psikologi dapat diartikan sebagai

ilmu pengetahuan yang berusaha mengukur, menjelaskan, dan terkadang mengubah perilaku manusia.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson dalam Ilyas (2012: 14) yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pekerja dalam berperilaku dan bekinerja diantaranya adalah faktor psikologis. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai. Karena pegawai yang memiliki kepribadian dan sikap kerja yang baik maka kualitas kerja pegawai juga akan meningkat.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel faktor psikologis yaitu: 1) Persepsi; 2) *Attitude*; 3) *Personality*; 4) Pembelajaran dan 5) Motivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor psikologis pada RSUD Kabupaten Ciamis adalah sudah sangat baik dengan total skor 3242. Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator motivasi atau dari pernyataan pegawai merasa selalu ingin memiliki hasil kerja yang lebih baik dan sesuai dengan tujuan-tujuan organisasi dengan total skor 346. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator persepsi yaitu dari pernyataan pegawai memiliki persepsi positif terhadap lingkungan kerja yang ada dengan total skor 287.

Hasil penelitian diketahui bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dengan hasil uji korelasi sebesar 0,731 yang memiliki tingkat hubungan kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 53,44% yang artinya bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai sebesar 53,44%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (77) diperoleh bobot $t_{hitung} = 9,401$ sedangkan bobot $t_{tabel} = 1,999$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka jelaslah bahwa apabila faktor psikologis pegawai yang ada di RSUD Kabupaten Ciamis sudah baik maka akan mempengaruhi tingkat kualitas kerja pegawai.

Pengaruh Karakteristik Individual dan Faktor Psikologis terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis

Kualitas kerja pegawai pada sebuah organisasi turut mempengaruhi kualitas organisasi itu sendiri. Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai yang memberikan pelayanan tersebut. Karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

Dalam suatu organisasi, sumberdaya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap berjalannya roda organisasi. Dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dalam rangka pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mangkunegara, (2012:14) yang menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Faktor individual :
 - a. Kemampuan dan keahlian
 - b. Latar belakang
 - c. *Demografi*
2. Faktor psikologis :
 - a. Persepsi
 - b. *Attitude*
 - c. *Personality*
 - d. Pembelajaran
 - e. Motivasi
3. Faktor organisasi :
 - a. Sumber daya
 - b. Kepemimpinan
 - c. Penghargaan
 - d. Struktur
 - e. *Job Design*

Berdasarkan tiga faktor di atas memang sangat mempengaruhi kinerja pegawai, karena apabila salah satu faktor tidak sejalan maka faktor yang lain pun bisa terpengaruh tidak baik. Kinerja individu merupakan hasil kerja dari pegawai dari segi kualitas maupun kuantitas yang berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel kualitas kerja pegawai yaitu: 1) Kuantitas kerja; 2) Kualitas kerja; 3) Ketepatan waktu dan 4) Disiplin kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis adalah sudah sangat baik dengan total skor 3497. Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator kuantitas kerja atau dari pernyataan pegawai mampu mencapai hasil kerja yang optimal dalam melakukan suatu pekerjaan dengan total skor 364. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator kuantitas kerja yaitu dari pernyataan hasil kerja yang dihasilkan sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh pihak RSUD dengan total skor 328.

Hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik individual dan faktor psikologis memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dengan hasil uji korelasi sebesar 0,980 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 94,04% yang artinya bahwa karakteristik individual dan faktor psikologis memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja pegawai sebesar 94,04%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (77) diperoleh bobot $F_{hitung} = 90,947$ sedangkan bobot $F_{tabel} = 3,12$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata karakteristik individual dan faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik individual pada RSUD Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori sangat baik. secara parsial hasil uji korelasinya menunjukkan bahwa karakteristik individual dengan kualitas kerja memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian

karakteristik individual berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik karakteristik individual pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat.

2. Faktor psikologis pada RSUD Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori sangat baik. secara parsial hasil uji korelasinya menunjukkan bahwa faktor psikologis dengan kualitas kerja memiliki tingkat hubungan yang kuat. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik faktor psikologis pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat.
3. Kualitas kerja pegawai pada RSUD Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori tinggi. Secara simultan karakteristik individual dan faktor psikologis memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas kerja pegawai. Begitu pula berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui hipotesis diterima, dengan demikian terdapat pengaruh positif karakteristik individual dan faktor psikologis terhadap kualitas kerja pegawai. Artinya maka semakin baik karakteristik individual dan faktor psikologis pegawai maka kualitas kerja pegawai semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Mohammad. 2010. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty
- AR, Syamsuddin Vismaia & Damayanti, S. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Flippo. 2007. *Manajemen Personalia*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta. Erlangga
- Hageman, G. 2003. *Motivasi untuk Pembinaan Organisasi*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi. Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. "*Manajemen Sumber Daya manusia*". Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Heidjrachman, Suad Husnan. 2009. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Henry Simamora. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Kossen. 2009. *The Human Side of Organizations*. New York. Addison-Wesley.
- Makmuri, M. 2004. *Pengantar Perilaku*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Penerbit* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veitzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.
- Suad, Husnan. 2012. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Schein, Edgar H. 2010. *Organizational Culture and Leadership*. Jossey Bass, San Francisco.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Siagian, Sondang., P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sudjana, Nana. dan Ibrahim. 2007. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Umar Husein. 2008. *Metode Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo
- Yamit, Zulian. 2008. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia