

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia kesehatan di Indonesia semakin berkembang, mengingat kesadaran terhadap kesehatan semakin tinggi. Masyarakat mudah mendapat informasi tentang kesehatan. Menghadapi ini pelayanan kesehatan di Indonesia harus mampu bersaing dengan memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Tidak heran jika instansi kesehatan seperti Puskesmas dan Rumah Sakit semakin memperbaiki layanan-layanan mereka, dimulai dari fasilitas dan teknologi agar para pasien bisa mendapat layanan yang maksimal, mengingat zaman yang semakin modern dan informasi mudah didapat menuntut agar layanan kesehatan lebih berkualitas. Berdasarkan kondisi ini, setiap instansi kesehatan membutuhkan sumber daya kesehatan atau tenaga kesehatan yang siap memberikan kinerja pelayanan yang baik. Ini harus didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, dan bisa mengatasi stres kerja dengan baik agar meningkatkan kinerja dari Puskesmas.

Puskesmas Bansari, Kabupaten Temanggung yaitu fasilitas kesehatan tingkat 1 yang memberi layanan kesehatan di daerah Kecamatan Bansari, Kabupaten Temanggung. Puskesmas sebagai pelayan kesehatan tingkat pertama, sehingga kinerja dari Puskesmas harus maksimal. Kinerja yang baik akan menentukan kualitas dari layanan puskesmas dibarengi dengan pegawai yang berkompeten. dengan begitu pasien akan merasa puas dan

tidak memiliki keluhan tentang layanan kesehatan. Penelitian ini memfokuskan pada pegawai yang terdiri dari perawat, bidan, staff dan, dokter di Puskesmas Bansari. Tahun 2017 terbit peraturan tentang persalinan diharuskan di Puskesmas atau klinik. Peraturan ini menimbulkan klinik bersalin di Puskesmas buka 24 jam, jadi para pegawai terutama bagian bersalin mendapat tekanan kerja yang lebih. Perubahan tersebut juga berpengaruh terhadap lingkungan kerja, jika tidak segera ditindak lanjuti akan berpengaruh pada kinerja pegawai yang berada di Puskesmas. Ditahun yang sama, juga ada program akreditasi puskesmas. Program tersebut juga membrikan tekanan bagi para pegawai karena harus memberikan kinerja yang baik agar mendapat akreditasi yang baik.

Sumber daya manusia bagi institusi kesehatan seperti Puskesmas yang terdiri dari perawat, bidan, dokter, dan para staff merupakan aset penting. Kinerja pegawai menentukan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kinerja pegawai pada dasarnya adalah perilaku nyata yang diperlihatkan setiap orang sebagai prestasi yang dihasilkan oleh pekerja sesuai dengan tugasnya di perusahaan (Rivai, 2004). Dengan peningkatan kinerja pegawai akan membawa instansi layanan kesehatan agar lebih berkualitas dan dapat mempertahankan kepercayaan pasien. Oleh karena itu upaya-upaya untuk terus meningkatkan dan mengembangkan layanan-layanan kesehatan merupakan tantangan untuk menjaga kepercayaan pada layanan kesehatan yang tersedia. Dalam hal ini pegawai yang terkait harus saling bekerjasama dengan agar menciptakan kualitas kesehatan yang tinggi. Kinerja pegawai

yang tinggi diharapkan akan meningkatkan layanan kesehatan dalam daerah tersebut. Kinerja yang tinggi maka akan semakin banyak masyarakat yang datang. Petugas kesehatan dituntut agar memberi pelayanan yang ramah, baik, serta responsif saat terjadi suatu hal yang darurat. Dengan begitu kepuasan pasien akan tinggi terhadap pelayanan kesehatan dan keluhan-keluhan akan pelayanan kesehatan juga semakin sedikit.

Kinerja yang didukung dengan lingkungan kerja yang sehat untuk mewujudkan kualitas yang baik. Maka dari itu meningkatkan sumber daya manusia dan menciptakan sistem yang jelas. Di dalam suatu instansi kesehatan sangatlah penting karena akan mempengaruhi pada output Puskesmas, terlebih lagi Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat 1. Penerapan dan pengelolaan sumber daya manusia yang benar akan berpengaruh kinerja pegawai, dengan begini para pegawai dituntut untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu bersaing di lingkungan kerja yang semakin kompetitif ini. Dengan begitu untuk menghasilkan output pegawai yang berkualitas tinggi. maka perusahaan perlu meningkatkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja. seperti, fasilitas yang memumpuni, mempererat hubungan antar pekerja meningkatkan komunikasi antara atasan dan bawahan serta pula kerja sama antar pegawai dalam melakukan tugasnya. Oleh karena itu, masalah tersebut merupakan hal yang penting agar kinerja pegawai meningkat.

Lingkungan kerja adalah hal-hal yang ada di sekitar para pegawai dan yang bisa memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang

diberikan pada pegawai tersebut (Nitisemito dalam Handayani, 2016). Selanjutnya menurut Sedarmayati dalam Rizki dkk., (2016) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat pembantu dan alat yang ada di lingkungan sekitar seseorang bekerja, metode kerja, serta sistem kerjanya baik sebagai individu maupun sebagai kelompok. Ada 2(dua) jenis lingkungan kerja. Pertama, lingkungan kerja fisik yang termasuk di dalamnya adalah ruang gerak, suhu udara, pencahayaan, suara bising, pewarnaan. Kedua, lingkungan kerja non fisik diantaranya adalah suasana kerja dan hubungan kerja. (Sedarmayanti dalam Budianto dan Katini, 2015). Lingkungan Kerja yang baik akan mendukung para pegawai melakukan tugas mereka dengan baik. Lingkungan kerja yang baik juga akan menimbulkan semangat pada pegawai, sehingga menimbulkan kondisi yang baik bagi para pegawai, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Didalam penelitian ini memilih lingkungan kerja fisik, karena lingkungan kerja fisik dapat dilihat secara langsung. Penelitian yang dilakukan Widodo (2010) dan Wahyudi dan Suryono, (2006) yang menyatakan ada pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja, sedangkan penelitian Arianto (2013) juga melakukan penelitian di Yayasan Pendidikan Luar Biasa Kabupaten Demak, dengan sampel sebanyak 30 orang. Penelitian tersebut menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini dilatarbelakangi masih adanya gap riset tentang pengaruh lingkungan kerja dengan kinerja seperti yang tergambar pada tabel 1.1 sebagai berikut.

**TABEL 1.1****GAP RESEARCH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA**

Penelitian (Tahun)	Variabel	Sampel	Hasil	Gap Research
Widodo (2010)	Lingkungan Kerja > Kinerja	Pegawai Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga	Pengaruh Signifikan positif antara Lingkungan Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)	Terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja.
Wahyudi dan Suryono (2006)	Lingkungan Kerja > Kinerja	Pegawai Kantor Komunikasi & Kehumasan Kabupaten Boyolali	Pengaruh Signifikan positif antara Lingkungan Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)	
Arianto (2013)	Lingkungan Kerja > Kinerja	Yayasan Pendidikan Luar Biasa Kabupaten Demak	Tidak berpengaruh positif Signifikan antara Lingkungan Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)	
Handayani (2016)	Lingkungan Kerja > Kinerja	PNS Balista Lembang	Pengaruh Signifikan positif antara Lingkungan Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)	
Mandagie dkk. (2016)	Lingkungan Kerja > Kinerja	Pegawai Politeknik Kesehatan Manado	Pengaruh Signifikan positif antara Lingkungan Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)	

Selain faktor lingkungan kerja fisik, faktor individual yang dapat berpengaruh pada kinerja adalah stres. Stres kerja juga merupakan perasaan tegang, gelisah atau khawatir, kompleks untuk mewujudkan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif (Ivancevich *et al.*, 2007). Robbins dan Judge (2013) stres adalah kondisi psikologi yang kurang menyenangkan hasil dari tekanan lingkungan. Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari pekerjaan (Cullen *et al* dalam Jin *et al.*, 2017). Faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres atau disebut

dengan *stressor*, ada 3(tiga) yaitu *Stressor* Lingkungan, *Stressor* Organisasi, dan *Stressor* Individual. Stres kerja yang berlebihan bisa mengakibatkan tekanan terhadap para pegawai yang menyebabkan kinerja mereka menjadi menurun. Penelitian terdahulu yang diutarakan Mandagie dkk., (2016), Putra dan Rahyuda (2015), dan Sari (2015) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja teruji signifikan. Manzoor et al., (2012) menyatakan tidak berpengaruh signifikan. Riset ini dilatarbelakangi masih adanya gap riset tentang pengaruh stres kerja dengan kinerja seperti yang tergambar pada tabel 1.2 sebagai berikut.

**TABEL 1.2**

**GAP RESEARCH STRES KERJA TERHADAP KINERJA**

Penelitian (Tahun)	Variabel	Sampel	Hasil	Gap Research
Manzoor A <i>et al.</i> , (2012)	Stres Kerja terhadap Kinerja	Perusahaan Tekstil di Faisalabad	Stres Kerja tidak Berpengaruh Signifikan negatif terhadap Kinerja	Terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja.
Dar Laiba <i>et al.</i> , (2011)	Stres Kerja terhadap Kinerja	Sektor Bisnis di Pakistan	Stres Kerja Berpengaruh Signifikan negatif terhadap Kinerja	
Mandagie dkk., (2016)	Stres Kerja terhadap Kinerja	Pegawai Politeknik Kesehatan Manado	Stres Kerja Berpengaruh Signifikan negatif terhadap Kinerja	
Sari (2015)	Stres Kerja terhadap Kinerja	Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta	Stres Kerja Berpengaruh Signifikan negatif terhadap Kinerja	
Putra dan Rahyuda (2015)	Stres Kerja terhadap Kinerja	Pegawai Di Upt. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar	Stres Kerja Berpengaruh Signifikan negatif terhadap Kinerja	

Selain itu, stres kerja juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik. Jika lingkungan kerja fisik kurang baik seperti, fasilitas kurang lengkap, peralatan tidak memadai, ruang kerja kurang nyaman, hal-hal ini dapat menimbulkan tekanan kepada para karyawan sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Penelitian terdahulu oleh Putra dan Rahyuda (2015) menyebutkan Lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Rizki, dkk, (2015) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Noordiansah (2012) yang melakukan penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang menghasilkan lingkungan kerja berpengaruh negatif pada stres kerja.

**TABEL 1.3**

**GAP RESEARCH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES KERJA**

Penelitian	Variabel	Sampel	Hasil	Gap Research
Putra dan Rahyuda (2015)	Lingkungan Kerja > Stres Kerja	UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar	Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Stres Kerja	Hasil sudah Konsisten, Jadi peneliti ingin meneliti ditempat yang lain
Rizki, dkk, (2016)	Lingkungan Kerja > Stres Kerja	PT. PLN Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang	Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Stres Kerja	
Noordiansah (2012)	Lingkungan Kerja > Stres Kerja	Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang	Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Stres Kerja	

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada dalam Puskesmas Bansari, dan dari penelitian yang terdahulu peneliti menemukan adanya stres kerja yang dapat menimbulkan stres kerja dan tidak kondusif lingkungan kerja fisik yang dapat membuat ketidak konsistennya kinerja. Lalu, dari penelitian terdahulu masih ditemukan ketidakkonsistennya hasil penelitian pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Peneliti menemukan adanya pengaruh antara

lingkungan kerja fisik terhadap stres kerja dari penelitian terdahulu, dan juga menemukan bahwa stres dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya lingkungan kerja fisik dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bansari Temanggung, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap stres kerja pegawai?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh langsung positif terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah stres kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah disajikan, Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh positif langsung lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai.



2. Untuk menguji pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk menguji pengaruh negatif lingkungan kerja fisik terhadap stres kerja pegawai pada.
4. Untuk menguji stres kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai.

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Akademisi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu manajemen untuk kedepannya dalam mengatasi pengaruh lingkungan kerja fisik dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.
  - b. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah kajian dan wawasan.
2. Manfaat Praktis:
  - a. Bagi Puskesmas Bansari Temanggung

Hasil penelitian diharapkan menjadi pertimbangan dan masukan bagi Puskesmas Bansari, Kabupaten Temanggung digunakan untuk kinerja pegawai yang meningkat lebih baik.
3. Bagi penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan untuk mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama yang

berhubungan terhadap lingkungan kerja fisik dan stres kerja  
berpengaruh terhadap kinerja pegawai.