

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan suatu aset yang paling berharga yang dimiliki oleh suatu instansi, organisasi atau perusahaan, karena keberadaannya sangat menentukan terhadap dinamisasi mobilisasi organisasi. Sumber Daya Manusia memiliki keunggulan dalam beberapa aspek, manusia dikaruniai akal, pikiran, dan budi pekerti. Manusia memiliki potensi yang harus selalu dikembangkan untuk pencapaian tujuannya. Organisasi atau instansi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas sumberdayanya supaya dapat menjalankan aktivitas kerjanya dengan maksimal, maka untuk mewujudkan tujuan organisasi setiap pegawai dituntut untuk bekerja secara maksimal sehingga dapat memuaskan para pelanggan (masyarakat). Hal tersebut karena memang esensi kehadiran sebuah organisasi pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) terutama bagi sebuah rumah sakit.

Keberhasilan pencapaian organisasi sangat dipengaruhi oleh peran dan kinerja para pegawainya, kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Organisasi untuk dapat mencapai kinerja yang tinggi faktor manusia merupakan variabel yang penting karena berhasil tidaknya suatu usaha sebagian besar ditentukan oleh perilaku-perilaku manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Berhadapan dengan usaha peningkatan kinerja pegawai, salah satu permasalahan dasar adalah menciptakan lingkungan kerja yang baik serta meningkatkan motivasi kerja pegawai agar terciptanya kepuasan kerja bagi pegawai hal ini berperan

dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari organisasi di dalam menjalankan seluruh kegiatan dan pekerjaan yang telah direncanakan dan diprogramkan.

Pada dasarnya rumah sakit dengan perusahaan atau organisasi lainnya memiliki kesamaan dalam sumber dayanya hanya saja yang membedakan yaitu rumah sakit bergerak dibidang kesehatan sedangkan perusahaan di bidang jasa. Rumah sakit terbentuk karena demi memenuhi kebutuhan masyarakat banyak yang menyadari akan kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati adalah rumah sakit yang bergerak dibidang jasa kesehatan yang berdiri sejak Tahun 1932 yang dahulu bernama Rumah Sakit Mardi Oesodo Pati dan sejak tahun 2009 sampai saat ini bernama RSUD RAA Soewondo Pati. Sesuai dengan Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Pati Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Polisi Pamong Praja RSUD RAA Soewondo Pati mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang kesehatan melalui upaya kegiatan peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan serta melaksanakan upaya rujukan.

Upaya untuk merealisasikan kegiatan tersebut diatas serta berdasarkan instruksi Presiden RI Nomor 7 Tahun 1999 tentang akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, maka RSUD RAA Soewondo Pati memiliki misi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi hal utama. Sehingga pelayanan kesehatan dapat dinikmati semua lapisan masyarakat.

Keberlangsungan operasi RSUD RAA Soewondo ini tidak terlepas dari peran SDMnya itu sendiri. Kinerja SDM sangat mempengaruhi jalanya kegiatan

RSUD RAA Soewondo sebagai rumah sakit dimana melayani bidang jasa yang berhubungan dengan kemanusiaan yang mana perannya sangat penting dan kompleks sehingga membutuhkan SDM yang aktif, profesional dan juga tidak sedikit jumlahnya demi memenuhi ekspektasi dan kepuasan masyarakat umum. Tidak hanya perawat dan dokter saja yang memiliki peran penting dalam keberlangsungan atas jalannya rumah sakit ini tetapi pegawai umum non medis juga memiliki andil yang penting dalam keberlangsungan sistem yang ada di dalam rumah sakit ini demi menjalankan seluruh kegiatan dan pekerjaan yang telah diprogramkan.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan kemampuan tertentu (Budiono Tri A.Aji dan Amelia Kanthini, 2015). Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja ialah hasil dari segala proses tugas dan tanggung jawab yang menggunakan potensi yang dimiliki untuk hasil yang optimal.

Menurut Setiawan (2013), kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang atau kelompok (organisasi) dalam waktu tertentu. Kinerja pegawai juga diperlukan adanya penilaian untuk dapat mengevaluasi kinerja para pegawai. Agar supaya atasan

mengetahui seberapa baik dan mampu pegawai tersebut melaksanakan tugasnya, sehingga para personalia dapat membuat keputusan dalam pelaksanaan kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja yang produktif adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif dan menyenangkan. Dengan lingkungan kerja yang baik diharapkan pegawai dapat meningkatkan kinerjanya guna mewujudkan visi dan misi organisasinya. Tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya begitu penting seperti tingkat kehadiran, penyelesaian tugas, serta kualitas tugas yang di kerjakan. Berikut data absensi pegawai non medis RSUD RAA Soewondo Pati:

**Tabel 1.1 Data Absensi Pegawai Non Medis Pada RSUD RAA Soewondo Pati Tahun 2017**

| Bulan     | Jumlah Hari Kerja | Jumlah Pegawai | Total Hari Kerja | Jumlah Absensi (Hari) | Presentase Tigkat Absensi |
|-----------|-------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------------|
| Januari   | 20                | 193            | 3860             | 70                    | 1,813                     |
| Februari  | 24                | 193            | 4632             | 60                    | 1,295                     |
| Maret     | 24                | 193            | 4632             | 55                    | 1,87                      |
| April     | 23                | 192            | 4416             | 68                    | 1,539                     |
| Mei       | 23                | 191            | 4393             | 50                    | 1,138                     |
| Juni      | 19                | 190            | 3610             | 70                    | 1,939                     |
| Juli      | 23                | 190            | 4370             | 80                    | 1,83                      |
| Agustus   | 24                | 190            | 4560             | 55                    | 1,206                     |
| September | 23                | 188            | 4324             | 68                    | 1,572                     |
| Oktober   | 25                | 188            | 4700             | 50                    | 1,63                      |
| November  | 22                | 188            | 4136             | 45                    | 1,088                     |
| Desember  | 20                | 188            | 3760             | 70                    | 1,861                     |
| Rata-rata |                   |                |                  |                       | 1,46                      |

Sumber: RSUD RAA Soewondo Pati 2017

\*) Absensi meliputi sakit, izin, dan tanpa keterangan.

Menurut Umar (1999), perhitungan tingkat abseesi dapat dihitung dengan rumus:

Total Hari Kerja = Jumlah Hari Kerja x Jumlah Pegawai

Tingkat Absensi =  $\frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}}$

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa tingkat absensi pegawai non medis RSUD RAA Soewondo Pati bervariasi, terdapat tingkat absensi tertinggi pada bulan Juli 2017 sedangkan absensi terendah terdapat pada bulan November. Rata-rata tingkat absensi pegawai non medis RSUD RAA Soewondo Pati pada Tahun 2017 adalah sebesar 1,46% angka ini masih lebih tinggi dari batas yang ditolerir oleh instansi tersebut yaitu sebesar 1%, dalam hal ini penyebab ketidakhadiran pegawai dikarenakan sakit, ada keperluan, izin, dan tanpa ada alasan yang jelas. Tingginya tingkat ketidakhadiran pegawai merupakan indikasi dari pengaruh lingkungan kerja yang mengakibatkan turunnya kinerja pegawai.

Tingkat absensi yang tergolong tinggi hal ini menyebabkan beberapa pengaruh yang kurang baik bagi organisasi. Banyaknya absensi pegawai membuat kuantitas serta kualitas kerja menurun dimana hasil kerja yang dikerjakan tidak sesuai dengan target dan tujuan organisasi yang mana akhirnya kualitas output yang dihasilkan juga menurun. Tingginya absensi pegawai juga menandakan rendahnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut dapat terjadi karena suasana lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Lingkungan kerja yang baik dapat tercipta jika memperhatikan unsur-unsur yang ada dalam lingkungan kerja, baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, sehat, dan kondusif akan membawa dampak positif bagi pegawai yang ada didalamnya. Pegawai akan merasa betah berada didalam lingkungan kerjanya dan akan mempengaruhi kinerja yang dimilikinya, (Kamif Muhammad dkk, 2016).

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Seorang pegawai bekerja di lingkungan kerja fisik yang baik dan

mendukung untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik pula sebaliknya apabila seorang pegawai bekerja dilingkungan kerja yang tidak mendukung atau kurang memadai maka akan membuat pegawai menjadi tidak nyaman, cepat lelah, dan malas sehingga kinerjanya akan rendah, (Mangkunegara, 2005 : 105).

Organisasi menyadari dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan nyaman maka pegawai akan lebih produktif, tetapi harus diseimbangi dengan penempatan pegawai yang sesuai dengan porsi tugas masing-masing agar kinerja mereka lebih baik, karena pegawai merupakan aset yang berharga bagi organisasi. Organisasi perlu mengkaji lebih dalam pada penempatan pegawai yang sesuai (*the right man on the right place*). Masalah lingkungan kerja ini penting untuk diperhatikan karena setiap pegawai menghadapi kondisi dan suasana lingkungan kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja mereka setiap hari. Kepuasan kerja seseorang pada dasarnya tergantung pada kondisi kerja yang mendukung.

Apabila lingkungan kerja baik maka dapat meningkatkan kreativitas kerja pegawai sehingga diharapkan kepuasan kerja pegawai dapat terpenuhi. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang pegawai merasakan kepuasan di dalam pekerjaannya, tentu dia akan berusaha untuk semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas kerja pegawai akan mengalami peningkatan.

Di dalam rumah sakit terdapat banyak fasilitas yang dapat dinikmati atau digunakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan nyaman. Namun

beberapa fasilitas yang dimiliki masih ada yang kurang sedikit nyaman dikarenakan hal-hal tertentu. Berikut adalah tabel daftar sarana lingkungan kerja fisik yang ada di RSUD RAA Soewondo Pati:

**Tabel 1.2 Fasilitas Sarana Lingkungan Kerja Fisik Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati Tahun 2017**

| No. | Uraian               | Target                                                           | Relisasi                                                                                                         | Keterangan                                                                                                                                                                         |
|-----|----------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Penerangan/<br>lampu | Tiap ruangan di lingkungan kantor memiliki pencahayaan yang baik | Tiap ruangan di lingkungan kantor memiliki pencahayaan yang baik                                                 | Pencapaian di ruang kantor maupun cukup gedung baik selain dilengkapi lampu juga karena pencahayaan yang masuk dari luar cukup memadai                                             |
| 2   | Suhu udara           | Suhu ruangan kantor tetap terjaga dan nyaman                     | Beberapa ruangan di kantor kurang nyaman                                                                         | Beberapa suhu di ruangan kantor kurang nyaman karena masih ada yang menggunakan kipas angin yang mana masih terasa panas karena ruangan cukup luas dan ditempati banyak orang juga |
| 3   | Suara bising         | Tenang dan tidak berisik                                         | Masih terdengar suara bising                                                                                     | Masih terdengar suara bising di tempat kerja karena lokasi yang berada di dekaat jalan raya.                                                                                       |
| 4   | Bau tidak sedap      | Nyaman dan terhindar dari bau pencemaran                         | Nyaman dari gangguan bau tidak sedap                                                                             | Nyaman dan bersih dari pencemaran dengan penggunaan AC ( <i>Air Conditoner</i> ) sebagai pembersih udara di dalam ruangan                                                          |
| 5   | Keamanan             | Selalu aman dan nyaman                                           | Aman dan nyaman                                                                                                  | keamanan sudah cukup baik dengan adanya SATPAM dan juga adanya kamre CCTV                                                                                                          |
| 6   | Halaman              | Nyaman, rindang, dan rapih                                       | Halaman cukup luas untuk parkir dan rapih namun kurang nyaman dan tamanam tumbuhan bersih walaupun hanya sedikit | Halaman parkir yang di buat masih kurang nyaman dikarenakan kurang dapat melindungi kendaraan dari panas dan hujan                                                                 |

Sumber: RSUD RAA Soewondo Pati 2017

Pada tabel 1.2 di atas tentang lingkungan kerja fisik menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang kurang mencapai target pada rumah sakit, seperti adanya ruangan yang masih belum cukup nyaman karena uadara masih panas, dikarenakan masih ada ruangan yang banyak pegawainya sedangkan ruangan tersebut kurang luas dan ventilasi udara juga kurang dan juga tidak semua

ruangan memiliki AC, penyimpanan berkas masih belum tertata rapih dan juga kondisi parkir yang belum tertutup semua untuk segala jenis kendaraan yang mana masih tidak terlindungi dari panas dan hujan. Kondisi suara yang agak bising juga masih ada di beberapa ruangan dikarenakan dimana ruang tersebut berdekatan dengan jalan. Lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis dapat meningkatkan semangat pegawai dalam bekerja sehingga pegawai lebih produktif dan menekan tingkat absensi pegawai serta kepuasan kerja pegawai dapat dipenuhi sehingga produktivitas pegawai meningkat.

Kepuasan kerja pegawai dapat terpenuhi disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: balas jasa, penempatan pekerjaan yang tepat sesuai dengan keahliannya atau kemampuan, berat ringannya pekerjaan, susunan dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan, sifat pekerjaan monoton atau tidak. Menurut Hasibuan (2009 : 202), dengan kepuasan yang tinggi, maka akan tercipta pegawai yang berprestasi dimana pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, kesalahan dapat dikurangi, kemungkinan perpindahan karyawan ke lain bagian dapat diperkecil, penggunaan waktu istirahat dengan tepat, dan lain sebagainya yang pada akhirnya efektivitas kerja dapat tercapai. Kepuasan karyawan sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi. Jika dalam suatu tingkat produktivitasnya rendah maka organisasi tersebut akan banyak mengalami kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan harus diselesaikan.

Organisasi memiliki kriteria dalam memilih pegawai dengan tujuan dapat menghasilkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan kinerja yang maksimal, kepribadian yang berbeda-beda dan lingkungan yang berbeda pula menjadikan pegawai mempunyai ciri khas tersendiri. Pegawai diharapkan

dapat meningkatkan kinerja dengan menyesuaikan diri terhadap lingkungan tempat mereka bekerja.

Uraian diatas telah menjelaskan bagaimana pentingnya lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, uraian diatas menunjukkan instansi atau organisasi harus dapat mengkondisikan keadaan lingkungan kerja organisasinya agar sesuai demi tercapainya tujuan organisasinya secara efektif sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2009), bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, dan penampilan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melihat bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pegawai non medis RSUD RAA Soewondo Pati, yang menurut penulis pegawai umum memiliki andil penting bagi sistem dan kelancaran serta keberlangsungan berjalannya rumah sakit tersebut, dengan begitu penulis mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENIGN PADA PEGAWAI NON MEDIS RSUD RAA SOEWONDO PATI”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati?

2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati?
4. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati.
4. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja fisik secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada

Pegawai Non Medis RSUD RAA Soewondo Pati melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi organisasi**

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi organisasi dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia atau pegawai dan lingkungan kerja yang berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan pegawai.

##### **2. Manfaat Bagi Peneliti**

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

##### **3. Manfaat Bagi Universitas Trunojoyo Madura**

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi mengenai kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik dan diukur dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

##### **4. Manfaat Bagi Pembaca**

Dapat menjadi informasi yang bermanfaat untuk memperluas wawasan sekaligus menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat lebih melengkapi ke arah hasil penelitian yang lebih baik.