

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

SDM bergantung pada pemikiran bahwa setiap pekerja adalah manusia bukan mesin, jadi sangat penting bahwa pekerja senang dengan pekerjaan yang dianut, untuk situasi ini organisasi pemerintah harus mengikuti pemenuhan pekerjaan yang representatif, jika pekerja mendapatkan kepuasan di tempat kerja, perwakilan akan bekerja dan menawarkan dukungan yang besar dan pekerja akan cukup sering tetap dengan organisasi meskipun fakta bahwa tidak semua petunjuk yang mempengaruhi pemenuhan pekerjaan terpenuhi, terutama di pemerintahan karena kebutuhan mungkin muncul dan administrasi publik, pekerjaan pemenuhan akan mendorong pekerja untuk tampil lebih baik.

Kinerja adalah penggambaran derajat pencapaiannya pelaksanaan program latihan atau pengaturan dalam memahami tujuan, sasaran, visi dan misi yang diungkapkan melalui persiapan penting dari sebuah asosiasi, seperti yang ditunjukkan oleh organisasi. Kinerja pegawai adalah tingkat kemajuan perwakilan dalam menyelesaikan komitmen dan kewajibannya (Cahyana & Jati, 2017). Kinerja pegawai terputus ke dalam pelaksanaan tugas dan perilaku pelaksanaan, perilaku ini memasukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan bisnis (Riyanto et al., 2021).

Menurut Mariskha dalam (Pradana, 2019), menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja. Berbeda dengan penelitian Kuong dan Yen

dalam (Pradana, 2019), menemukan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Setiap orang pasti pernah mengalami stres di sepanjang kehidupannya. Stres adalah kondisi kekuatan di mana seorang individu dihadapkan dengan jalan masuk, permintaan, atau sumber daya yang terhubung dengan keinginan menyendiri dan hasilnya terlihat meragukan dan kritis, beberapa tekanan bisa positif dan beberapa negatif (Gofur et al., 2018).

Cara mengelola stres kerja adalah dengan melihat batasan kemampuan seorang pegawai untuk memikul tanggung jawab, dan berbicara dengan atasannya, sehingga mengurangi tekanan kerja seorang pegawai. Perasaan cemas yang meluas di lingkungan kerja mempengaruhi pekerjaan dan tidak ada habisnya, pada akhirnya pegawai merasa frustrasi (Kurniawaty et al., 2019).

Selain stres, faktor lingkungan kerja menjadi faktor penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Menurut Menurut Nawawi dalam (Pradana, 2019), lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kinerja yaitu Lingkungan kerja yang bersih dan menyenangkan, rapi, teratur, lancar sirkulasi udaranya, sejuk, luas ruangnya serta lingkungan yang tidak menghambat gerakan dalam bekerja dan lainnya. Lingkungan kerja adalah suatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam usaha yang diberikan (Nabawi, 2019). Jika lingkungan kerja baik, kondisi lingkungan tersebut juga berpengaruh terhadap daya tahan fisik pegawai dalam bekerja sehingga pegawai menjadi betah dan tidak cepat lelah selama bekerja di lingkungan tersebut. lingkungan kerja adalah semua yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Ong et al., 2021).

Stres kerja akan cepat menurunkan kinerja karyawan jika karyawan tidak merasakan kepuasan atas hasil kerjanya. Begitu juga dengan kondisi tidak kondusif pada lingkungan kerja dapat menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan, karena ketidakpuasan yang dirasakan karyawan. Dalam hal ini peran kepuasan kerja sebagai mediasi akan terlihat dengan jelas.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang cukup penting untuk dijadikan perhatian utama manajemen, mengingat karyawan akan fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya jika dalam bekerja mereka merasakan kenyamanan, merasa dihargai, dapat mengembangkan segala potensi yang mereka miliki. Kepuasan kerja merupakan tingkat kepuasan pegawai dengan hasil kerja yang di capai, bentuk pengawasan yang di peroleh maupun rasa lega dan menyukai pekerjaan yang ditekuni, kepuasan kerja sangat penting bagi perwakilan organisasi. Kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik dan akan mendukung hadiah yang lebih tinggi (Bhastary, 2020). Kepuasan kerja bisa menjadi penengah antara stres kerja dan kinerja pegawai. Kepuasan kerja adalah perasaan penuh atau respon energik terhadap berbagai bagian pekerjaan pegawai (Suyono et al., 2021).

Puskesmas Seberang Padang merupakan satu dari tiga puskesmas yang berada di kecamatan padang selatan. Puskesmas Seberang Padang berdiri pada tahun 1970, termasuk puskesmas tertua di kota padang. Puskesmas ini menggunakan tenaga medis yang terdiri dari karyawan pemerintah dan karyawan non pemerintah, meskipun demikian, untuk situasi ini tidak ada perbedaan antara tugas dan kewajiban antara pegawai pemerintah dan pegawai non pemerintah,

banyaknya pasien yang datang ke puskesmas menyebabkan meningkatnya stres kerja karyawan karena terbatasnya tenaga kerja.

Kekurangan karyawan dalam instalasi akan membuat pekerjaan seorang karyawan akan berantakan dan lambat karena banyaknya pasien yang berdatangan dan menyebabkan stres kerja karyawan. Selain stres kerja yang terjadi pada karyawan di puskesmas seberang padang, kepuasan kerja juga sangat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, walaupun puskesmas masih banyak kekurangan tenaga medis, jika seorang pasien puas dengan layanan yang diberikan, akan membuat kinerja seorang perawat baik, dan mengurangi stres seorang karyawan. Kinerja karyawan yang belum berkembang atau maksimal membuat efisiensi pada puskesmas seberang padang masih berubah-ubah, kadang berkembang atau kadang sebaliknya. Sinergisitas kinerja antara pimpinan dan karyawan belum sepenuhnya tercapai.

Lingkungan kerja yang kurang baik diterapkan dapat menurunkan kinerja karyawan. Berdasarkan rancangan bisnis strategis puskesmas seberang Padang, tingkat kepuasan karyawan yang belum mencapai target dan masih sangat rendah disebabkan antara lain masih rendahnya hasil survey kepuasan karyawan. Solusi yang ingin meningkatkan pemenuhan karyawan adalah sosialisasi kepada karyawan melalui administrasi unit kerja yang terkait dengan perkiraan tinjauan penemuan dan membuat edaran ke unit kerja yang terhubung dengan bagian dari estimasi tinjauan karyawan. Nilai tingkat pemenuhan karyawan yang belum mencapai tujuan disebabkan oleh karyawan kecewa dengan strategi eksekutif dan tidak ideal pelaksanaan tindak lanjut protes dan kekecewaan karyawan. Di dalam

suatu organisasi kinerja karyawan adalah hal yang terpenting yang harus dikembangkan agar suatu perusahaan dapat mencapai tujuan dengan maksimal sesuai dengan visi dan misi organisasi tersebut.

Pencapaian tujuan suatu organisasi tentu tidak di hasilkan dengan mudah, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah kemampuan individual dalam melakukan pekerjaan tersebut. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di puskesmas seberang padang, masalah yang dihadapi oleh puskesmas seberang padang yaitu kinerja karyawan di puskesmas seberang padang yang belum sesuai dengan yang seharusnya, hal ini dikarenakan oleh etika kerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Dalam beberapa kasus ditemui karyawan masih sering membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, kehadiran, pegawai sering tidak berada ditempat dengan tanpa keterangan pada saat jam istirahat sudah selesai. Pada puskesmas seberang padang ini terdapat beberapa standar pelayanan kerja karyawan yang menjadi faktor penilaian kinerja.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, fenomena tentang hasil kinerja karyawan dapat dilihat pada data kinerja SPM karyawan Puskesmas seberang padang pada tahun 2020-2021:

**Tabel 1.1**  
**Data Kinerja SPM Karyawan Pada Puskesmas Seberang**  
**Padang Tahun 2020-2021**

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2020		Tahun 2021	
		Target	Capaian	Target	Capaian
1	Pelayanan kesehatan ibu hamil.	304	166	278	209
2	Pelayanan kesehatan ibu bersalin.	290	255	278	214
3	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir.	276	213	264	204
4	Pelayanan kesehatan balita.	1077	305	1308	822
5	Pelayanan kesehatan usia pendidikan dasar.	3126	2832	2726	1417
6	Pelayanan kesehatan pada usia produktif.	10.893	4830	10.443	1362
7	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut.	1560	110	1585	786
8	Pelayanan kesehatan penderita hipertensi.	2637	401	2738	412
9	Pelayanan kesehatan pada penderita diabetes melitus.	205	132	227	55
10	Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat.	34	34	35	35
11	Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis.	421	243	294	246
12	Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (Human Immunodeficiency Virus)	1058	1016	1503	1473
<b>TOTAL</b>		<b>21.881</b>	<b>10.537</b>	<b>21.697</b>	<b>7.235</b>

*Sumber : Data Kinerja SPM Puskesmas Seberang Padang (2022) .*

Berdasarkan hasil data pelayanan kinerja karyawan di puskesmas seberang padang seperti tampak pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan puskesmas seberang padang mengalami penurunan sebesar 3.303 pencapaian

ditahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020. Kategori penurunan kinerja dapat dibandingkan dari presentase capaian yang diperoleh tiap tahunnya, dengan target yang telah ditentukan, targetpun sudah dikurangi pada tahun 2021, tetapi tetap saja kinerja karyawan dalam pelayanan mengalami penurunan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” **PENGARUH STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PUSKESMAS SEBERANG PADANG.**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di uraikan, maka dapat di identifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kinerja yang belum berkembang atau maksimal membuat efisiensi pada karyawan di Puskesmas Seberang Padang masih berubah-ubah, kadang berkembang atau kadang sebaliknya.
2. Hubungan yang tidak baik antara atasan dan bawahan dapat mengurangi kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
3. Stres kerja yang terjadi pada karyawan karena kekurangan tenaga medis dalam satu instalasi pada karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
4. Kepuasan kerja karyawan yang masih rendah dan belum mencapai target di Puskesmas Seberang Padang.
5. Lingkungan kerja yang kurang baik diterapkan dapat menurunkan kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.

6. Dengan diberikan kepuasan kerja kepada karyawan puskesmas di harapkan akan dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
7. Bagaimana solusi untuk memperbaiki lingkungan kerja agar meningkatkan kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
8. Stres kerja pada karyawan yang kurang diperhatikan dengan baik dapat menurunkan kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
9. tingkat kepuasan karyawan yang belum mencapai target dan masih sangat rendah disebabkan antara lain masih rendahnya hasil survey kepuasan karyawan.
10. Sinergisitas kinerja antara pimpinan dan karyawan belum sepehunya tercapai.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan sempurna dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan Stres kerja (X1), Lingkungan kerja (X2), Kinerja karyawan (Y), Kepuasan kerja (Z).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang ?



2. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana telah dijelaskan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.

5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Seberang Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Putra Indonesia (YPTK) Padang.

Penelitian ini diharapkan memberikan ilmu pengetahuan dan penelitian ini di harapkan dapat menajdi panduan bagi peneliti bagi masa yang akan datang.
2. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, dalam penerapan sumber daya manusia yaitu stres kerja, lingkungan kerja, kinerja karyawan, kepuasan kerja.
3. Bagi Puskesmas Seberang Padang

Sebagai informasi untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan stres kerja, lingkungan kerja, kinerja karyawan, kepuasan kerja di Puskesmas Seberang Padang.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya, yang akan melakukan penelitian berkaitan dengan topik ini.