

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sejarah dan perkembangan puskesmas di Indonesia mulai dari didirikannya berbagai institusi kesehatan seperti balai pengobatan, balai kesejahteraan ibu dan anak, serta diselenggarakannya berbagai upaya kesehatan seperti usaha hygiene dan sanitasi lingkungan yang masing-masing berjalan sendiri-sendiri. Perkembangan selanjutnya lebih mengarah pada penambahan kegiatan pokok seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kemampuan pemerintah keinginan program ditingkat pusat, sehingga kegiatan berkembang menjadi 18 kegiatan pokok.

Disamping itu, perkembangan puskesmas di kebumen menggunakan teknologi informasi di sarana pelayanan kesehatan sebagai sistem pendukung keputusan yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan terhadap pasien. Secara lebih khusus, penerapan sistem informasi berbasis elektronik dapat meningkatkan keselamatan pegawai, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan semangat kerja pegawai. Permasalahan puskesmas di kebumen yaitu masih ada puskesmas yang masih belum meningkatkan fasilitasnya dengan peralatan yang lebih memadai, dan masih adanya tenaga kesehatan yang kurang dibandingkan dengan jumlah penduduk yang harus dilayani. Serta penerapan sitem informasi berbasis elektronik masih memiliki banyak kelemahan diantaranya terkait lamanya waktu memproses data, item umur

pasien masih di *entry* manual, serta belum bisa mencetak lembar registrasi pasien yang berisi data identitas sosial, data resep dan diagnosis pasien.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Salah satu Puskesmas di Wilayah Kabupaten Kebumen adalah Puskesmas Sruweng. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan kabupaten/kota bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan kesehatan di wilayah kerja atau sebagiannya. Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan rantai satu yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan, masyarakat dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas. Selain itu diperlukan peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan khususnya di lingkungan masyarakat yang sangat mendasar untuk lebih mengembangkan pelayanan kesehatan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014, hal. 5-6). Puskesmas Sruweng tepatnya berada di Karangdep, Karanggedang, Kec. Sruweng, Kabupaten Kebumen. Puskesmas Sruweng telah menetapkan beberapa upaya memberikan beberapa fasilitas kerja yang

sangat menunjang dalam meningkatkan kinerja seluruh pegawai Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi pakaian kerja, tempat ibadah, tunjangan hari raya, gaji, upah lembur, serta insentif tahunan yang di berikan di bulan April berdasarkan penilaian kinerja pegawainya.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2018:67). Mungkin sulit bagi perusahaan untuk menilai kinerja pegawai dan menentukan apakah itu efektif. Hasil kerja yang dicapai setiap pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya menjadi tolok ukur kinerja pegawai tersebut. Kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan sukses atau tidak berhasil bergantung pada seberapa baik setiap pegawai melakukan tugas spesifik mereka. Setiap pegawai pasti akan menghadapi berbagai tantangan agar dapat bekerja dengan baik dan kontribusi mereka dihargai oleh perusahaan. Kinerja merupakan hasil dari usaha pegawai yang dipengaruhi oleh kemampuan dan persepsi peran (tugas). Dengan demikian, dalam situasi tertentu kinerja dapat dilihat sebagai hasil dari hubungan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas (Byars dan Rue, 2008). Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemajuan perusahaan. Tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai jika kinerja pegawai lebih tinggi atau lebih baik, begitu pula sebaliknya jika pegawai berkinerja tidak baik atau buruk tujuannya akan sulit dicapai dan hasilnya tidak akan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.

Hal tersebut membuat perusahaan melakukan beberapa kegiatan seperti merekrut, menyeleksi, melatih, dan mempertahankan pegawai yang berkualitas dan memiliki kinerja yang optimal. Kinerja pegawai sangat bergantung pada dukungan perusahaan berupa bimbingan dari pimpinan, dorongan yang diberikan kepada pegawai, kedisiplinan yang diterapkan, lingkungan kerja yang nyaman, dan dukungan sumber daya sebagai sarana untuk mempermudah pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Buruknya kinerja pelayanan kesehatan utamanya disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah ketidakmampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang handal, akurat, dan konsisten seperti yang dijanjikan, serta citra puskesmas yang masih kurang baik (kualitas, penampilan kurang bersih dan kenyamanan), kurangnya minat terhadap sumber daya puskesmas (SDM, sarana dan prasarana medis), kurangnya kapasitas dan minat pengelola, kurangnya tanggung jawab, motivasi, komitmen dan loyalitas pegawai puskesmas

Berdasarkan fenomena dari hasil wawancara peneliti dengan pegawai puskesmas, pasien banyak yang mengeluh terhadap lamanya waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan, pelayanan yang kurang ramah, dan kemampuan komunikasi yang kurang baik. Menurunnya capaian standar kinerja pegawai diduga disebabkan oleh kurangnya motivasi kerja dan disiplin kerja pegawai yang rendah. Hal tersebut tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Priyono (2010) menyatakan bahwa jika pegawai memiliki motivasi kerja yang tinggi dan disiplin kerja tinggi maka kinerja

pegawai akan meningkat. Berikut adalah hasil kinerja pegawai puskesmas sruweng tahun 2022.

**Tabel I-1**  
**Hasil Kinerja Pegawai Puskesmas Sruweng Tahun 2022-2023**

No.	Sasaran Kerja Pegawai	2022		Keterangan	2023		Keterangan
		Target	Capaian		Target	Capaian	
1.	Orientasi Pelayanan	80%	85%	Baik	80%	77%	Cukup
2.	Komitmen	80%	91%	Baik	80%	88%	Baik
3.	Inisiatif Kerja	80%	90%	Baik	80%	85%	Baik
4.	Kerja sama	80%	82%	Baik	80%	76%	Baik
5.	Kepemimpinan	80%	87%	Baik	80%	84%	Baik
6.	Integritas	80%	78%	Cukup	80%	79%	Cukup
7.	Disiplin	80%	77%	Cukup	80%	78%	Cukup
<b>Nilai Rata-rata</b>		80%	83%	Baik	80%	81%	Baik

*Sumber: Puskesmas Sruweng 2023*

Kinerja pegawai Puskesmas Sruweng belum memuaskan, karena masih ada target yang belum tercapai. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan dapat ditentukan oleh seberapa baik perusahaan memotivasi pegawainya, untuk bekerja semaksimal mungkin agar tercapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan perusahaan sehingga dengan adanya motivasi dan disiplin kerja dari pegawai dapat mengarahkan kemampuan,

keahlian, keterampilan dan mematuhi peraturan dalam melaksanakan tugas kinerja pegawai akan lebih baik.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah lingkungan kerja non fisik, motivasi, disiplin kerja, kompensasi, fasilitas, kepemimpinan dan lain sebagainya. Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Sutrisno, 2013). Secara garis besar, Lingkungan kerja terbagi dua yaitu: Lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik adalah semua situasi yang berkaitan dengan hubungan kerja, termasuk hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, dan hubungan dengan bawahan. Interaksi antar karyawan demi kelancaran dan keharmonisan kerja tidak terlepas dari lingkungan perusahaan. Kenyamanan dan kebahagiaan dalam menyelesaikan tugas akan meningkat jika memiliki hubungan yang baik dan jalur komunikasi yang terbuka. Kemampuan untuk memahami sifat manusia, menerima orang lain apa adanya, dan berperilaku profesional di tempat kerja merupakan aspek yang paling penting dalam memahami hubungan manusia. Dengan membina lingkungan kerja yang positif, harmonis, dan produktif, dapat meningkatkan kerja karyawan yang pada gilirannya akan berdampak pada hasil kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai puskesmas, Permasalahan lingkungan kerja non fisik dari beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja non fisik adalah perhatian dan dukungan

pemimpin, kerja sama antar kelompok dan kelancaran komunikasi. Komunikasi adalah faktor utama yang perlu ditingkatkan; contohnya adalah permasalahan yang ada di puskesmas sruweng. Ada pegawai yang mengatakan kurang komunikasi, khususnya komunikasi antara atasan dan bawahan. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan atau antara sesama rekan kerja dapat menyebabkan terjadinya hambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Karena miss komunikasi pekerjaan yang sudah diberikan oleh atasan kurang dimengerti oleh bawahan. Dan hubungan terlihat kurang harmonis, pegawai yang terlihat jarang menyapa karena sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Terkadang pimpinan mencoba memberikan *feed back*, tetapi tidak terlalu spesifik sehingga bawahan bingung dan kurang paham dengan tugas yang diberikan. Dalam organisasi mana pun, kurangnya komunikasi sangat berpengaruh dalam efesiensi kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah fasilitas kerja merupakan prasarana yang digunakan untuk mempermudah kinerja pegawai, untuk memudahkan seperti dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari (Hasibuan, 2007). Sedangkan menurut Munawirsyah (2017) Fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh semua pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan pegawai. Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk membantu keberlangsungannya pekerjaan pegawai supaya lebih mudah dan meningkatkan kinerjanya. Tanpa memiliki fasilitas kerja yang lengkap maka akan mempersulit kinerja pegawai karena

semua kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi harus mempunyai fasilitas yang baik dan lengkap. Fasilitas yang ada pada suatu organisasi biasanya berbentuk benda diantaranya alat kerja seperti meja, kursi, komputer, printer dan lain sebagainya. Adapun fasilitas kerja yang berbentuk uang diantaranya kesehatan, tunjangan dan lain sebagainya (Sedarmayanti, 2011).

Selanjutnya permasalahan yang diteliti yaitu fasilitas, pernyataan pegawai menyatakan masih ada beberapa permasalahan terkait fasilitas kerja, tetapi fasilitas kerja di Puskesmas Sruweng sudah cukup lengkap terlebih pada fasilitas kerja alat kesehatan. Pertama, hampir setiap ruang kerja sekarang memiliki printer, namun menurut laporan dari pegawai, masih ada beberapa yang tidak bisa diandalkan dan hanya berfungsi sebagai printer, bukan scan dokumen. Kedua adalah kurangnya ketersediaan komputer di setiap ruangan, komputer yang ada memerlukan servis berkala dan bahkan ada yang sering tidak berfungsi saat atau memasukkan data ke dalam sistem karena sinyal WiFi yang lemah. Selain itu, terdapat beberapa ruangan yang tidak ber-AC seperti ruang TBC, serta terdapat beberapa ruangan yang menurut pegawai ada AC yang tidak lancar dan sering bocor.

Kemudian disiplin kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan individu untuk patuh. Tingkat kedisiplinan yang tinggi justru mendukung penyelesaian tugas sesuai dengan aturan guna menunjang hasil yang diperoleh sejalan dengan keinginan bekerja. Oleh karena itu, disiplin perlu dikembangkan agar efektif.



Disiplin juga dapat dilihat dari tingkat absensi. Sejauh mana pegawai bertanggung jawab atas jam masuk kerja dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan instansi. Berikut adalah rekapitulasi absensi pegawai di puskesmas sruweng.

**Tabel I-2**  
**Data Absensi Pegawai di Puskesmas Sruweng**  
**Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan	Jumlah Absensi
1.	September	50	4	2	1	7
2.	Oktober	50	5	3	2	10
3.	November	50	3	1	2	6
Jumlah			12	6	5	23

*Sumber: Puskesmas Sruweng 2022*

Berdasarkan kehadiran pegawai puskesmas Sruweng menunjukkan masih terdapat tingginya ketidakhadiran. Hal itu dapat dilihat pada bulan September, Oktober, November yang absen tanpa keterangan masih terdapat lebih dari 1 orang, hampir setiap bulannya masih ada yang tidak hadir. Sedangkan absen izin pada bulan oktober, november, terdapat lebih dari 2 orang hampir setiap bulannya ada absen izin, dalam 3 bulan terakhir hampir setiap bulannya terdapat tingginya data absensi. Hal ini berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa disiplin kerja di puskesmas masih rendah.

Disiplin kerja adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan cara yang sesuai dengan kedudukan, tugas, serta cara berinteraksi dengan unit

kerja lain. Disiplin dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan menghindari penundaan pekerjaan yang diberikan.

Disiplin dengan mencoba mencegah pekerjaan dimulai dengan lambat atau selesai terlalu cepat karena keterlambatan atau kemalasan. Disiplin kerja ini bisa dianggap sesuatu yang sangat bermanfaat, baik kepentingan organisasi dan karyawan. Disiplin dalam organisasi pekerjaan dapat melancarkan pelaksanaan tugas untuk mencapai hasil yang optimal. Sejauh mana seseorang merasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya tercermin dalam tingkat disiplinnya. Baik disiplin waktu, tata tertib, atau peraturan yang telah ditetapkan perusahaan akan dapat mencapai efektivitas kerja yang maksimal dengan disiplin kerja yang tinggi. Peraturan sangat penting untuk membangun ketertiban di perusahaan, yang akan meningkatkan moral pegawai, produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Serta memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai untuk menciptakan tata tertib yang baik (Hasibuan, 2000). Untuk mencegah kebosanan dan kemalasan kerja para pegawai yang berujung pada menurunnya kinerja dan kerugian perusahaan, maka perusahaan mengharapkan para pegawai dapat bekerja dengan baik dan mampu menciptakan keadaan dan lingkungan yang kondusif.

Apabila dilihat dari disiplin kerja permasalahan yang diteliti adalah rendahnya kedisiplinan dalam organisasi, seperti misal ada kegiatan penyuluhan di desa, terkadang setelah penyuluhan selesai dilakukan, pegawai

enggan untuk kembali lagi ke puskesmas karena malas padahal masih jam kerja. Disiplin kerja terkait aturan waktu masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang datang terlambat atau pulang kerja lebih awal yang melanggar aturan yang telah ditetapkan. Disiplin terhadap aturan tertulis dan tidak tertulis masih belum dianggap baik. Sebaiknya aturan perilaku di tempat kerja harus diikuti dengan disiplin yang baik, sebagaimana dibuktikan dengan tindakan yang benar secara moral dan etis.

Berdasarkan latar belakang tersebut dibuat, bahwa peneliti menetapkan untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, FASILITAS KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PUSKESMAS SRUWENG

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang sudah dijelaskan penulis menyimpulkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Sruweng belum memuaskan, karena masih ada target yang belum tercapai serta pelayanan yang kurang ramah, dan kemampuan komunikasi yang kurang baik. kurangnya motivasi terhadap kinerja pegawai yang berprestasi, kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya. Dalam hal interaksi antar rekan kerja, hubungan rekan kerja terlihat kurang harmonis, disiplin terkait aturan waktu masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang datang terlambat atau pulang kerja lebih awal yang melanggar aturan yang telah ditetapkan

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai:

1. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sruweng?
2. Apakah Fasilitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sruweng?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sruweng?
4. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik, Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Puskesmas Sruweng?

### **1.3 Batasan Masalah**

Peneliti menghindari pembahasan yang terlalu luas dari permasalahan penelitian serta untuk lebih menfokuskan pada fokus pembahasan, penulis perlu memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada seluruh pegawai di puskesmas sruweng
2. Masalah dalam penelitian ini memahas tentang Kinerja Pegawai (Y) Lingkungan Kerja Non Fisik (X1), Fasilitas Kerja (X2) dan Disiplin Kerja (X3) penelitian ini dibatasi pada:
  - a. Kinerja pegawai menurut Robbins (2006) kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Menurut Robbins (2006) indikator dari kinerja karyawan ada 3 indikator yaitu:

- 1) Kualitas
  - 2) Kuantitas
  - 3) Ketepatan Waktu
- b. Lingkungan kerja non fisik menurut Wursanto (2009:269) berpendapat bahwa lingkungan kerja non fisik sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja. Menurut Wursanto (2009:269) indikator dari lingkungan kerja non fisik ada 5 yaitu:
- 1) Pengawasan
  - 2) Suasana kerja
  - 3) Sistem pemberian imbalan
  - 4) Ada rasa keamanan
  - 5) Mendapat perlakuan secara adil dan objektif
- c. Fasilitas kerja Menurut Lupiyaodi dalam Anam & Rahardja (2017:2) dijelaskan bahwa pengertian fasilitas adalah suatu sarana prasarana yang dipakai untuk memudahkan serta memperlancar setiap aktivitas. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan serta dalam kondisi baik maka akan mendukung jalannya berbagai kegiatan di perusahaan. Menurut The Liang Gie (2012:221) mengungkapkan bahwa indikator fasilitas kerja yaitu sebagai berikut:
- 1) Fasilitas peralatan kerja Alat kerja operasional
  - 2) Fasilitas perlengkapan kerja
- Termasuk dalam perlengkapan kerja ini adalah:
- a. Gedung dengan segala sarana yang diperlukan

- b. Ruangan kerja yang memadai
  - c. Penerangan yang cukup
  - d. Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja
  - e. Alat komunikasi berupa telepon dan kendaraan bermotor
  - f. Alat-alat yang berfungsi sebagai penyegar ruangan
- d. Disiplin kerja menurut Sutrisno (2016) disiplin kerja merupakan sikap sadar atau kesediaan seorang karyawan untuk melakukan dan mentaati aturan-aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Sutrisno (2016:194) indikator dari disiplin kerja ada 5 yaitu:
- 1) Taat terhadap aturan waktu
  - 2) Taat terhadap peraturan perusahaan
  - 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan
  - 4) Ketaatan dengan peraturan kerja
  - 5) Taat terhadap peraturan lainnya

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Terkait dengan masalah yang telah dirumuskan, maka penulis bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sruweng.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sruweng.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sruweng.

4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Puskesmas Sruweng.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai lingkungan kerja non fisik, fasilitas kerja dan disiplin kerja serta kinerja pegawai. Salah satu sarana bagi penulis untuk menerapkan dan memperluas ilmu yang didapat dari perkuliahan di Universitas Putra Bangsa Kebumen jurusan manajemen sumber daya manusia. Sebagai sumber informasi atau sebagai sumber kajian lebih lanjut serta sebagai bahan dengan mempertimbangkan ilmu manajemen sumber daya manusia.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan/instansi dalam memberikan kontribusi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia.
- b. Sebagai acuan bagi pihak yang berkepentingan dalam pemecahan masalah khususnya mengenai lingkungan kerja non fisik dan disiplin kerja. Memberikan pemahaman yang dianggap tepat bagi pegawai, perusahaan maupun akademis mengenai lingkungan kerja non fisik, motivasi kerja dan disiplin kerja.

