

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Sumber daya manusia termasuk aset yang sangatlah krusial bagi tiap organisasi, termasuk RS, karena kesuksesan bergantung pada kualitas dan kinerja karyawan, dan tidak hanya bergantung pada teknologi ataupun sistem manajemen. Kinerja karyawan yang optimal akan menunjang tingkat keberhasilan pada pelayanan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang kesehatan. Alhasil, sejumlah faktor yang berdampak pada kinerja karyawan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari manajemen.

Pelayanan kesehatan yang bermutu sangatlah bergantung pada kinerja karyawan, khususnya petugas unit poliklinik sebagai pihak terdepan pelayanan rawat jalan di RS Royal Prima Medan. Unit poliklinik berperan penting sebagai pintu awal pelayanan pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan awal, hingga kerjasama dengan tenaga medis. Oleh karena itu, petugas poliklinik dituntut memiliki kinerja yang profesional, cepat, tepat, serta mampu memberikan pelayanan yang ramah dan sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi pasien.

Kinerja petugas unit poliklinik diberi pengaruh oleh sejumlah faktor utama, yaitu disiplin kerja, lingkungan kerja, beserta stress kerja. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, tertata rapi, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai bisa menumbuhkan dorongan beserta produktivitas karyawan. Kebalikannya, lingkungan kerja yang kurang menunjang bisa menurunkan konsentrasi, memperlambat pelayanan, dan meningkatkan risiko kesalahan. Selain itu, disiplin kerja yang terlihat dari keakuratan waktu, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, beserta tanggung jawab ketika melaksanakan tugas sangat berperan dalam menjaga kelancaran rangkaian proses pelayanan. Disiplin kerja yang rendah berpotensi menyebabkan penumpukan antrean, meningkatnya waktu tunggu, dan menurunnya kepuasan pasien. Di sisi lain, stress kerja yang timbul akibat tingginya beban kerja dan tekanan pelayanan dapat berdampak negatif terhadap kinerja apabila tidak dikelola dengan baik.

Berbagai permasalahan seperti lamanya waktu tunggu, keterlambatan administrasi, dan keluhan pasien menunjukkan perlunya pengelolaan yang lebih optimal terhadap ketiga faktor tersebut. Alhasil, studi ini sangatlah krusial dilaksanakan guna “menganalisis pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik Rumah Sakit Royal Prima Medan secara simultan ataupun parsial”. Diyakini temuan penelitian bisa dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan pengelolaan SDM beserta peningkatan mutu layanan kesehatan.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti berminat melaksanakan penelitian mengenai ***“Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan Unit Poliklinik di Rumah Sakit Royal Prima Medan”***. Diyakini penelitian ini bisa berkontribusi dalam menemukan faktor-faktor yang paling dominan yang berdampak pada kinerja, sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan MSDM di RS.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Rumusan permasalahan penelitian menurut latar belakang tersebut mencakup:

- a. Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan?
- b. Apakah disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan?
- c. Apakah stress kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan?
- d. Apakah disiplin kerja, lingkungan kerja, beserta stress kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan secara bersamaan?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian menurut rumusan permasalahan tersebut ialah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh stresss kerja terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, beserta stress kerja terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di RS Royal Prima Medan secara simultan.

## **1.4 TINJAUAN PUSTAKA**

Dari tujuan penelitian yang sudah disusun, maka tinjauan pustaka pada penelitian ini adalah:

### **1.4.1 Lingkungan Kerja**

Menurut Herlinda (2021:122) *dalam* Husna & Prasetya (2024), “lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekeliling pegawai yang bisa memengaruhi dirinya supaya melaksanakan tugas yang sudah diberikan”.

### **Indikator lingkungan kerja**

Danisa et al (2023) *dalam* Ikeda et al. (2015) mengungkapkan, indikator lingkungan kerja mencakup:

- 1) “Pencahayaannya ruang kerja
- 2) Warna
- 3) Udara
- 4) Suara”

### **1.4.2 Disiplin Kerja**

Menurut Ajabar (2020:45) *dalam* Kaloko (2021), disiplin kerja ialah sarana yang dipakai manajer guna memengaruhi perilaku karyawan sekaligus menumbuhkan tingkat kesadaran diri serta kepatuhan mereka terhadap seluruh kebijakan dan prosedur ataupun norma sosial yang berlaku.

### **Indikator Disiplin Kerja**

Berdasarkan Putri (2019) *dalam* Sanjaya & Desty Febrian (2024), indikator disiplin kerja meliputi:

- 1) “Tiba dan berangkat tepat waktu
- 2) Melakukan segala sesuatu dengan benar
- 3) Ikuti semua aturan dan peraturan yang berlaku”

### **1.4.3 Stress Kerja**

Valentina (2021) *dalam* Rahmadani et al., (2023) mengungkapkan, stress kerja adalah faktor negatif dari lingkungan atau yang mampu menjadi pemicu stress, misalnya kelebihan pekerjaan, konflik peran/ambiguitas, kondisi kerja yang buruk yang berkaitan dengan pekerjaan tertentu.

### **Indikator Stress Kerja**

Menurut Robins *dalam* Nadilah et al. (2023), 5 indikator stress kerja mencakup:

- 1) “Tuntutan tugas
- 2) Tuntutan peraturan
- 3) Tuntutan antar pribadi
- 4) Struktur organisasi”

#### 1.4.4 Kinerja Karyawan

Menurut Adhari (2020:77) *dalam* Husna & Prasetya (2024), seberapa baik seorang karyawan menjalankan pekerjaannya selama periode waktu tertentu disebut ukuran kinerja mereka. Ukuran ini memperhitungkan kuantitas ataupun kualitas pekerjaan mereka.

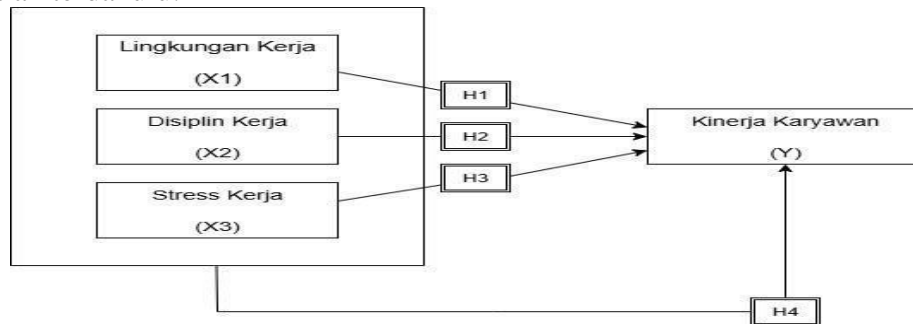
#### Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Lestari (2024) *dalam* (Rahmadani et al., 2023), terdapat 5 indikator kinerja karyawan, yakni mencakup:

- 1) “Kualitas Kerja
- 2) Kuantitas Kerja
- 3) Tanggung jawab”

### 1.5 KERANGKA KONSEPTUAL

Model konseptual terlihat di Gambar 1.1 menurut analisis landasan teori beserta penelitian terdahulu:



**Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual**

### 1.6 HIPOTESIS PENELITIAN

Dari kerangka pemikiran tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan menjadi:

- H1 : “Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di Rumah Sakit Royal Prima Medan”.
- H2 : “Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di Rumah Sakit Royal Prima Medan”.
- H3 : “Stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di Rumah Sakit Royal Prima Medan”.
- H4 : “Lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stress kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Unit Poliklinik di Rumah Sakit Royal Prima Medan”.