BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan semakin berkembangnya perubahan lingkungan dan teknologi yang cepat meningkatkan kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh organisasi. Tantangan organisasi tidak lepas kaitannya dengan individu yang ada pada organisasi di perusahaan maupun rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dan kesehatan rujukan atau upaya kesehatan penunjang didalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi social dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dep. Kes RI 2005).

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dan melaksanakan upaya pelayanan kesehatan tersebut dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Terdapat dua klasifikasi rumah sakit menurut kepemilikannya terdiri atas

1) rumah sakit pemerintah yang dikelola langsung oleh :
    - Departemen Kesehatan
    - Rumah sakit pemerintah daerah
    - Rumah sakit militer
    - Rumah sakit BUMN
    - Rumah sakit swasta
2) rumah sakit swasta

Perbedaanya terlihat dalam sumber pendanaan yang digunakan oleh masing-masing rumah sakit itu sendiri yaitu jika rumah sakit pemerintah biaya untuk pengelolaan rumah sakit tersebut sepenuhnya didanai oleh pemerintah dengan cara menggunakan anggaran APBN, APBD dan lain-lain. Selain sebagai tempat penyedia pelayanan kesehatan bagi masyarakat, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Karena pengelolaan rumah sakit ini berasal dari pemerintah maka segala pendapatan yang diperoleh oleh rumah sakit tersebut akan kembali masuk ke kas negara (non profit). Sedangkan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang didirikan oleh pihak swasta (non – pemerintah, tentu sumber pendanaan yang digunakan berasal dari swasta itu sendiri dan pendapatan yang diperoleh merupakan suatu keuntungan (profit) bagi rumah sakit tersebut.

Melalui rumah sakit dapat membantu masyarakat dalam upaya penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit tersebut datang kembali. Bantuan dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat diharapkan dapat menolong

masyarakat dalam mensejahterakan kesehatannya sehingga mereka dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan sehat tanpa ada gangguan kesehatan.

Dalam melakukan kegiatan pencapaian tujuan sebuah organisasi tidak selalu berjalan dengan baik, akan ada tantangan yang harus dihadapi. Rumah sakit akan menghadapi perubahan lingkungan kerja, kenyamanan lingkungan kerja sangat mempunyai peran penting dalam menentukan produktivitas karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2001:21) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan kerja sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Tantangan organisasi tidak terlepas kaitannya dengan individu yang ada pada organisasi tersebut. Salah satu persoalan yang sering muncul dalam kaitannya dengan kompleks permasalahan yang dihadapi oleh sebuah organisasi dalam mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia Selain lingkungan yang menjadi factor yang berpengaruh dalam hambatan yang dihadapi rumah sakit, sumber daya manusia juga mempunyai unsur penting dalam mencapai tujuan sasaran organisasi di dalam rumah sakit.

Salah satu persoalan yang muncul dalam kaitannya dengan sumber daya manusia adalah stres. Mangkunegara (2000:67) menyatakan stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Pada era globalisasi ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan itu menuntut manusia untuk meningkatkan kinerja lebih tinggi.

Bagi beberapa orang yang tidak dapat mengikuti perubahan yang terjadi, maka orang tersebut akan mengalami stress terutama bagi orang yang tidak pandai dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada. Stress akan muncul pada situasi-situasi yang kompleks, menutut kemampuan bekerja diluar kemampuan individu itu sendiri, tidak tersedianya fasilitas untuk mengerjakan tugas, kebijakan perusahaan, atasan yang otoriter, kondisi fisik lingkungan yang panas, bising dan berbau.

Menurut Igor S (1997:248) menyatakan bahwa stress kerja dapat disebabkan oleh :

1) intimidasi dan tekanan dari rekan kerja dan pimpinan perusahaan
2) perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban
3) ketidakcocokan dengan pekerjaan
4) pekerjaan yang berbahaya, membuat frustasi, membosankan atau berulang-ulang
5) beban lebih
6) lingkungan fisik yang menekan

Jika karyawan mengalami stress kerja maka tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, disinilah tugas organisasi untuk memperhatikan setiap kondisi kejiwaan yang dialami keryawannya. Dalam hal ini organisasi harus menentukan penanganan yang baik bagi karyawan yang mengalami stress kerja agar tidak mengurangi kinerja karyawan tersebut. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang

karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001:67).

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak merupakan satu-satunya Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung milik Pemerintah Kota Bandung yang sebelumnya bernama Rumah Sakit Bersalin Astanaanyar dan terdaftar di Departemen Kesehatan No. 3273260. Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan di bidang kesehatan ibu dan anak, upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

RSKIA (Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak) mempunyai luas areal ± 1.028m^2 dengan luas bangunan 3. 500 m^2. Gedung RSKIA Kota Bandung dibangun enam lantai yaitu lantai Basement, lantai dasar (ground floor), lantai 1, 2, 3 dan 4 yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana masing-masing. Adapun setiap lantai tersedia sarana sebagai berikut :

- Lantai basement

  Digunakan untuk bagian rekam medik dapat terisi sebagai area parkir sebanyak 10 kendaraan roda empat dan kira-kira 30 kendaraan roda dua, ruang central medik, instalasi pemeliharaan sarana rumah sakit, pemulasaran jenasah, peralatan dan ruang sterilisasi (CSSD), terdapat area pengolahan limbah cair (IPAL), tempat penyimpanan barang yang akan dihapus. Selain

itu pemanfaatannya untuk area apel pagi pegawai, tempat olah raga dan tempat pertemuan acara-acara tertentu.

- Lantai dasar (ground floor)

  Pendaftaran pasien rawat jalan, kasir, instalasi farmasi, instalasi gawat darurat instalasi bedah, ICU, instalasi radiology dan area keamanan / satpam.

- Lantai satu

  Digunakan untuk ruang persalinan, instalasi rawat jalan, klinik rawat jalan yaitu KB, KIA, pemeriksaan USG, anak, imunisasi dan tumbuh kembang.

- Lantai dua

  Digunakan untuk ruang rawat inap anak, area taman bermain anak, area laundry dan area pengeringannya, instalasi promkes.

- Lantai tiga

  Digunakan untuk ruang rawat inap ibu kelas III, instalasi Gizi dan ruang perinatologi.

- Lantai empat

  Digunakan untuk ruang rawat inap ibu kelas II dan kelas III.

Berdasarkan gambaran sarana RSKIA (Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak) diatas bisa diasumsikan bahwa RSKIA (Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak) tidak memiliki luas bangunan yang cukup besar. Dalam kegiatan operasional rumah sakit hampir setiap hari dipenuhi oleh pasien yang berdatangan dari berbagai daerah di Kota Bandung maupun yang diluar Kota Bandung, mengingat RSKIA Kota Bandung merupakan satu-satunya Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota

Bandung milik Pemerintah. Dengan banyaknya jumlah pasien yang berobat ke RSKIA, hal tersebut mempengaruhi lingkungan kerja karyawan yang dapat memicu emosional para karyawan dalam menjalankan tugasnya. Perubahan emosional tersebut akan jelas terlihat ketika para karyawan melayani pasien seperti sikap yang kurang ramah / ketus, nada bicara yang lebih tinggi, mengacuhkan pertanyaan pasien, dan tidak melayani dengan baik.

Situasi tersebut bisa mempengaruhi kinerja karyawan di RSKIA (Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak) yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pasien. Kondisi lingkungan fisik RSKIA (Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak) yang tidak terlalu luas dan jumlah pasien yang sangat banyak setiap harinya dapat memicu gejala stress pada karyawan karena karyawan dituntut untuk melayani pasien semaksimal mungkin sehingga hal tersebut akan berdampak pula pada kinerja karyawan pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti ingin melakukan suatu penelitian mengenai "**Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan RSKIA (Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung).**"

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian fenomena diatas, maka penulis meng-identifikasi masalah yang terjadi di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung adalah luas gedung RSKIA yang tidak cukup luas untuk menampung jumlah pasien yang sangat banyak, adanya suara bising dari keberadaan pasien, ketidaksabaran pasien untuk dilayani sehingga memicu gejala stress pada karyawan seperti nada bicara tinggi, tidak ramah, mengacuhkan pertanyaan pasien, dan kurang melayani pasien dengan baik karena meningkatnya emosional karyawan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah mencakup :

a. Bagaimana lingkungan kerja pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung
b. Bagaimana stres kerja pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung
c. Seberapa besar pengaruh antara lingkungan kerja dan stres kerja terha-dap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung

1. 3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui lingkungan kerja pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung
b. Untuk mengetahui stres kerja pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung
c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

- Bagi Instansi (Rumah Sakit)

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi tentang pentingnya pengelolaan lingkungan kerja dan stres kerja yang dialami karyawan dalam upaya menjalankan kinerja

1.4.2 Kegunaan Akademis

- Bagi Pengembang Ilmu Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan manajemen spesialisasi Rumah Sakit khususnya tentang lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan bagi peneliti khususnya tentang lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung yang berjalan di Jl. Astanaanyar No. Bandung, waktu penelitian ini telah dilakukan setiap hari kerja. Waktu pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dari bulan Maret 2014 sampai dengan Juli 2014, selengkapnya dapat dilihat di tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Prosedur	Bulan				
	Maret	**April**	**Mei**	**Juni**	**Juli**
1. Penulisan UP					
2. Pengumpulan proposal UP					
3. Bimbingan UP					
4. Seminar UP					
5. Melanjutkan proses bimbingan setelah seminar UP					
6. Penyusunan dan bimbingan skripsi					
7. Pengolahan data					
8. Sidang Akhir Skripsi					