

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan Pusat layanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dikarenakan memiliki fungsi sebagai garda terdepan dalam menyediakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di area kerjanya (Kemenkes, 2019). Definisi ini menekankan bahwa Puskesmas bukan sekadar “memberikan layanan klinis”, melainkan juga mengorganisir pelayanan kesehatan secara komprehensif- yang dalam pelaksanaannya sangat bergantung pada mutu sumber daya manusia dan performa karyawan dalam melaksanakan tugas harian (Primasari, 2023).

Dalam konteks objek penelitian, Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya terdaftar sebagai unit pelayanan di daerah Kota Surabaya, dengan data profil resmi yang mencakup identitas layanan (alamat, kontak), status akreditasi, serta visi yang menekankan pelayanan berkualitas dan tenaga kerja profesional (Ayuh Yunus¹, 2025). Ciri-ciri profil seperti ini menunjukkan bahwa standar kualitas dan harapan kinerja organisasi cukup tinggi, sehingga elemen-elemen internal yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi penting untuk diteliti secara mendalam (Afianti, 2025)

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, kinerja karyawan biasanya dipahami sebagai hasil kerja yang tercermin dari mutu dan jumlah pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Definisi ini memiliki implikasi

metodologis pengukuran kinerja harus diterjemahkan menjadi indikator yang dapat diamati (contohnya kualitas hasil, kuantitas / volume pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin, serta perilaku kerja yang mendukung) (Afianti, 2025). Literatur evaluasi kinerja juga mengindikasikan bahwa indikator kinerja biasanya dirumuskan melalui komponen standar seperti kualitas, jumlah, dan ketepatan waktu kerja (serta variasi kriteria lain berdasarkan konteks organisasi) (Armstrong, 2022).

Permasalahan kinerja pegawai di Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya menjadi hal yang penting untuk diteliti karena puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berkualitas kepada masyarakat. Hasil Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) yang dilakukan setiap bulan dan semester dimanfaatkan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja Puskesmas Sidotopo Wetan dan Puskemas Wonokusumo. PKP mencakup beberapa aspek utama, yaitu mutu pelayanan, upaya kesehatan masyarakat (UKM), upaya kesehatan perorangan (UKP), serta aspek administrasi. Dinas Kesehatan menyatakan bahwa sampai dengan tahun 2024 kinerja pegawai Puskesmas di Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo mengalami penurunan dan belum mencapai target 100% yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan (Ongkowidjojo et al, 2025).

Berdasarkan data Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya, diketahui bahwa kinerja Puskesmas Sidotopo Wetan dan Puskesmas Wonokusumo mengalami penurunan hingga tahun 2024 dan belum mencapai target 100% yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan (Ongkowidjojo et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dengan pencapaian aktual Puskesmas. Penurunan

capaian PKP tersebut menjadi indikasi bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Puskesmas belum sepenuhnya mencapai standar kinerja yang ditetapkan, sehingga perlu dikaji faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai.

Salah satu faktor yang diduga berkaitan dengan kondisi tersebut adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik tempat pegawai bekerja, tetapi juga mencakup lingkungan kerja non-fisik yang terbentuk melalui hubungan interpersonal, komunikasi, dukungan dari atasan, kerja sama antarpegawai, serta kejelasan dalam pelaksanaan pekerjaan. Sedarmayanti (2021) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat dan bahan, lingkungan sekitar tempat seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerja baik secara individu maupun kelompok. Dengan demikian, lingkungan kerja dalam organisasi mencakup aspek fisik maupun non-fisik yang dapat memengaruhi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Dalam konteks Puskesmas, lingkungan kerja non-fisik menjadi aspek yang penting karena pelaksanaan pelayanan kesehatan membutuhkan koordinasi dan interaksi antarpegawai dari berbagai fungsi. Hubungan kerja yang kurang harmonis, komunikasi yang tidak efektif, konflik antarpegawai, kurangnya dukungan dari atasan, maupun instruksi kerja yang kurang jelas dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat koordinasi dalam penyelesaian pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam memahami prioritas pekerjaan, keterlambatan dalam penyelesaian tugas, serta kurang optimalnya kerja sama dalam memberikan pelayanan. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus, lingkungan kerja non-fisik yang kurang kondusif dapat menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap belum optimalnya pencapaian kinerja Puskesmas.

Hal tersebut menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan pencapaian PKP Puskesmas Sidotopo Wetan dan Puskesmas Wonokusumo yang masih berada di bawah target 100%. Belum tercapainya target tersebut tidak dapat secara langsung disimpulkan hanya disebabkan oleh lingkungan kerja, karena kinerja Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor. Namun, kondisi tersebut memberikan

dasar penting untuk menguji apakah lingkungan kerja, khususnya lingkungan kerja non-fisik, memiliki hubungan dengan kinerja pegawai pada kedua Puskesmas tersebut. Dengan demikian, penelitian mengenai lingkungan kerja menjadi relevan untuk mengetahui faktor internal yang berpotensi menjelaskan belum optimalnya kinerja pegawai.

Lingkungan kerja memiliki dampak secara langsung terhadap kinerja karyawan. Semakin baik dan kondusif lingkungan kerja maka karyawan akan mampu bekerja dengan efektif dan efisien sehingga kinerjanya meningkat. Hasil penelitian (Yunus, 2025) membuktikan bahwa lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan kinerja karyawan. Sementara itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al (2025) dan Hantoro & Kurniawati (2023) menunjukkan hasil berlawanan dimana lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian yang tidak konsisten tersebut menjadi celah penelitian yang hendak dikonfirmasi kembali pada penelitian saat ini (Hantoro & Kurniawati, 2023).

Lingkungan kerja juga mampu mempengaruhi kepuasan kerja. Robbins & Judge, menjelaskan kepuasan kerja sebagai sikap/perasaan positif terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan evaluasi karakteristik pekerjaan (Robbins & Judge, 2024). Temuan penelitian Sulistyani, Kosasih, dan Syahidin (2023) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung atau penuh tekanan dapat mengurangi kepuasan kerja (Lestari & A., 2022).

Selain memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai puskesmas melalui kepuasan kerja. Armstrong (2022) menyatakan bahwa dampak lingkungan kerja terhadap kinerja sering kali tidak berfungsi secara "langsung". Dalam organisasi layanan publik, kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya dapat menjadi mekanisme psikologis dan organisasional yang menjembatani pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja.

Hasil penelitian A. Daniel (2025) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai puskesmas, serta kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, penelitian (Sulistiyani et al., 2023) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, karena pegawai yang memiliki lingkungan kerja mendukung cenderung merasa lebih puas dan mampu bekerja lebih produktif. Temuan mediasi ini penting karena memberi arah intervensi manajerial: dimana perbaikan lingkungan kerja yang tepat (fisik maupun nonfisik) diharapkan tidak hanya “membuat nyaman”, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian berdampak pada kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat & L., 2023) membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini menempatkan Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya sebagai objek untuk menguji model hubungan: lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai, sekaligus menguji kemungkinan pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap

kinerja. Fokus ini sejalan dengan karakter Puskesmas sebagai fasilitas layanan primer yang menuntut koordinasi lintas fungsi dan konsistensi mutu, sehingga peningkatan kinerja pegawai memiliki konsekuensi langsung terhadap kualitas layanan yang dihasilkan (Fadilah & A., 2022). Untuk itu, penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya”** perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya?
4. Apakah kepuasan kerja secara signifikan memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya
3. Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya.
4. Menganalisis signifikansi peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Dan Wetan Puskesmas Wonokusumo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas Sidotopo Wetan Dan Puskesmas Wonokusumo Surabaya melalui kepuasan kerja dan lingkungan kerja
2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi civitas akademika yang akan meneliti topik yang sama.
3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan pembaca yang tertarik pada kajian dengan topik yang sama.

4. Bagi Peneliti

Penulis dapat menerapkan teori yang telah dipelajari diperkuliahan dan mengimplementasikan dalam penyusunan skripsi.skripsi.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Secara sistematis penulisan penelitian ini dibagi ke dalam III (tiga) bab, dimana masing-masing bab terdapat sub-sub bab, antara lain sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang desain penelitian, batasan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menguraikan karakteristik subjek penelitian, hasil analisis data, proses pengujian hipotesis, serta pembahasan yang didasarkan pada temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan simpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan dan pengujian hipotesis, keterbatasan yang ditemui selama pelaksanaan penelitian, serta rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya. Pada bab ini akan menjelaskan tentang desain penelitian, batasan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data

