

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Dalam menghadapi era globalisasi, pelayanan kesehatan berupaya meningkatkan kualitas akan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan (*service*) terbaik bagi konsumen mempunyai tujuan menciptakan kepuasan pasien. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Rumah Sakit.

Pelayanan kesehatan menjadi salah satu hak mendasar masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Fasilitas ini merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dalam membina peran serta juga memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Rumah Sakit sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009; Departemen Kesehatan Republik Indonesia; Depkes, 2009).

Rumah Sakit sebagai salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan bergerak di bidang jasa perlu memperhatikan kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para pasien baik pasien membayar secara langsung, maupun pasien pegawai negeri atau penerima pensiun yang menggunakan asuransi kesehatan dan masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Ruang lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah sangatlah besar. Masalah kesehatan masyarakat pada dasarnya adalah dalam rangka menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang membutuhkan bantuan dan peran serta (Azwar, 1996).

Dalam rangka operasional rumah sakit yang merupakan salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa medis, penunjang medik, rehabilitasi medik dan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap. Mutu pelayanan terus ditingkatkan melalui suatu layanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan (tenaga keperawatan) secara professional dengan empati, respek serta tanggap akan kebutuhan pasien untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan, ketrampilan dan standar yang berlaku. Mutu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Peningkatan mutu sebagai salah satu upaya merupakan tujuan fundamental dari pelayanan kesehatan, yakni melindungi pasien, tenaga kesehatan, dan organisasi tersebut. Hal ini merupakan suatu proses dengan output yang terlihat pada program jangka menengah ataupun program jangka panjang.

Salah satu bentuk monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien. Sedangkan kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan terpenuhi. Dengan memberikan pelayanan yang bermutu dapat meningkatkan kinerja kerja perawat. Seiring dengan semakin pedulinya masyarakat terhadap kesehatannya, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat atas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak

Rumah Sakit, khususnya dari segi asuhan keperawatannya. Setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit harus disertai upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan (Mulyono, 2013).

Faktor yang dominan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan keperawatan pada pasien adalah tenaga perawat yang berjumlah 60% dari tenaga kesehatan lain. Perawat sebagai seorang tenaga kesehatan dan SDM terbanyak di Rumah Sakit telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk turut serta merawat dan menyembuhkan orang sakit, usaha rehabilitasi, pencegahan penyakit, yang dilaksanakannya sendiri atau di bawah pengawasan dokter atau suster kepala.

Perawat merupakan salah satu komponen yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Perawat merupakan staf kesehatan dengan intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien dan keluarga dalam memberikan pelayanan kesehatan. Peran perawat sangat penting karena merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit dan yang paling lama kontak dengan pasien yaitu selama 24 jam. Perawat merupakan profesi yang mengkhususkan diri pada upaya penanganan asuhan keperawatan kepada pasien dengan tuntutan kerja tergantung pada karakteristik tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu, tugas dan material seperti peralatan, kecepatan, kesiagaan, organisasi yaitu jam kerja/*shift* kerja dan lingkungan kerja seperti teman, tugas, suhu, kebisingan, penerangan, sosio budaya, dan bahan pencemar.

Keperawatan sebagai tenaga profesional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota tim kesehatan lain. Pelayanan keperawatan harus dikelola secara profesional demi peningkatan mutu yang merupakan salah satu indikator manajemen keperawatan di Rumah Sakit. Tugas dan tanggung jawab perawat bukan hal yang ringan untuk dilakukan. Perawat bertanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif, menghadapi kecemasan, dan keluhan yang

muncul dari pasien, serta dituntut untuk selalu tampil sebagai profil individu yang baik oleh pasiennya (Danang, 2009). Perawat juga dibebani tugas tambahan lain dan sering melakukan kegiatan yang bukan kegiatan perawat. Terdapat jumlah perawat yang melaksanakan tugas kebersihan sebanyak 78,8%, tugas administrasi 63,6%, dan tugas non keperawatan contohnya menetapkan diagnosa penyakit, membuat resep, dan melakukan tindakan pengobatan lebih dari 90% serta melakukan tindakan asuhan keperawatan sesuai dengan fungsinya hanya 50%. Berbagai situasi dan tuntutan kerja yang dialami dapat menjadi sumber potensial terjadinya stres. Jika stres tidak dapat diantisipasi dengan baik dan benar maka akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan di luar pekerjaannya

Kurangnya kapasitas perawat dibandingkan jumlah pasien menyebabkan perawat mengalami kelelahan dalam bekerja. Kelelahan dalam bekerja apabila berlangsung secara terus menerus akan menjadi faktor pemicu munculnya stres kerja. Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Jika hal ini terjadi, kondisi psikologis perawat akan menurun menjadi tertekan dan keadaan ini mengakibatkan stres kerja. Stres kerja dapat membuat perawat menjadi mudah marah, tidak ramah, serta mudah lelah.

Lingkungan yang paling potensial menghadirkan stres adalah di mana beban tugas dari pekerjaan yang bersangkutan benar-benar mengganggu karyawan atau pekerja. Stres merupakan suatu fenomena yang sangat kompleks dan unik. Stres dalam hal ini digambarkan sebagai kekuatan yang menimbulkan tekanan-tekanan dalam diri, stres dalam pendekatan ini muncul jika tekanan yang dihadapi melebihi batas normal. Penyebab stres kerja perawat adalah beban kerja yang berlebihan, lingkungan kerja yang beresiko, waktu pembedahan yang menekan, hal tersebut menunjukkan stres yang berhubungan dengan aktivitas dan lingkungan fisik. Tingginya angka kejadian stres kerja pada perawat juga

terlihat di Indonesia. Setiap individu mengalami stres kerja dengan gejala yang bermacam-macam tergantung kondisi dan lingkungannya. Ada beberapa macam gejala yang ditunjukkan ketika seseorang mengalami stres kerja. Perawat yang bekerja dengan stres tinggi, akan menyebabkan terjadinya kelelahan kerja. Kemampuan seorang perawat dalam mengatasi stres kerja berbeda satu dengan lainnya, demikian juga dengan mekanisme coping yang ditampilkan serta respon terhadap stres itu sendiri, mulai dari tahap stres ringan sampai dengan tahap stres berat. Stres kerja yang terjadi akan berpengaruh pada kondisi fisiologis, kondisi psikologis, dan kondisi perilaku pada perawat. Perawat yang mengalami stres kerja dengan intensitas tinggi akan mempengaruhi bagaimana dalam menjalin hubungan emosionalnya dengan pasiennya. Stres kerja dapat disebabkan oleh beban kerja dan kondisi kerja. Beban kerja perawat yang bekerja di rumah sakit berkaitan dengan asuhan keperawatan kepada pasien. Banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stress. Dampak dari stres kerja tersebut dapat merugikan individu yang mengalaminya dan perusahaan dimana ia bekerja. Bukti menunjukkan bahwa stres dapat berpengaruh positif maupun negatif terhadap kinerja karyawan. Bagi banyak karyawan, tingkatan stres yang rendah hingga menengah memungkinkan karyawan untuk menunaikan pekerjaan secara lebih baik dengan cara meningkatkan intensitas kerja, kesiagaan, dan kemampuan beraksi karyawan.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, kinerja perawat perlu mendapatkan perhatian. Kondisi kerja meliputi variabel lingkungan kerja fisik seperti suhu udara, pencahayaan, kebisingan, dan penghawaan ruangan. Kondisi kerja sebanyak 95% memperlihatkan kontribusi paling besar terhadap terjadinya stres kerja kemudian tipe kepribadian 89,5% dan beban kerja 87,5%. Banyak hal berkaitan dengan beban kerja perawat di Rumah Sakit dapat memicu munculnya stres kerja. Ruangan terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan terlalu dingin. Panas bukan hanya dalam pengertian temperatur

udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara. Selain itu kebisingan juga menyebabkan munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja perawat ruangan Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, III-A, dan III-B Rumah Sakit Islam Malang Unisma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja maka meningkatkan kinerja perawat.

Kinerja perawat adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh perawat sebagai bagian dalam pencapaian tujuan dari keperawatan, yaitu penerapan standar asuhan keperawatan itu sendiri yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, implementasi, evaluasi, dan catatan waktu keperawatan (Tuswulandari, 2004). Kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yaitu perawat dengan kinerja tinggi (Mulyono, 2013). Ketidakpuasan karyawan terhadap lingkungan kerja membuat penurunan prestasi diantaranya peralatan kerja tidak nyaman, udara yang tidak baik dan pencahayaan kurang (Omari dan Okasheh, 2017). Perusahaan harus mempertimbangkan untuk selalu meningkatkan lingkungan kerja agar bisa meningkatkan kinerja karyawan yang dihasilkan (Jayaweera, 2014).

Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi kinerja dibandingkan faktor lainnya (Naharudin dan Sadegi, 2013). Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penentu tingkat stres kerja karena merupakan hal utama yang dirasakan oleh karyawan dan berefek secara langsung. Selain itu ditemukan bahwa stres kerja menjadi variabel intervening dalam hubungan lingkungan kerja dan kinerja karyawan (Khuong dan Yen, 2016).

Rumah Sakit Atma Jaya adalah Rumah Sakit Umum Kelas B yang dikelola oleh Pihak Swasta (Yayasan) dan berdiri sejak tahun 1976. Rumah Sakit ini juga menjadi Rumah Sakit Pendidikan bagi Fakultas Kedokteran Katolik Atma Jaya. Berdasarkan wawancara lisan dan sedikit penjelasan mengenai gambaran stress kerja dan lingkungan kerja dengan 10 (sepuluh) tenaga keperawatan baik berstatus baru bekerja dan juga

kepada tenaga keperawatan yang sudah bekerja  $\geq 5$  tahun mengenai pekerjaan sehari-hari berkaitan dengan kinerja perawat, 7 (tujuh) tenaga keperawatan mengeluhkan pernah mengalami kelelahan dalam bekerja dengan gejala adanya rasa pusing, kehilangan kesabaran, perasaan cemas, menurunnya semangat bekerja dan kehilangan konsentrasi saat bekerja, sehingga mengakibatkan adanya situasi ketegangan atau tekanan emosional saat sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar dan dapat mempengaruhi emosi, pikiran, serta kondisi fisik. Dari kelelahan dan stres oleh perawat berakibat pada gejala fisik yang diderita oleh perawat itu sendiri yaitu menderita penyakit maag, sakit kepala dan peningkatan tekanan darah sedangkan gejala psikologisnya yaitu tidak dapat berkonsentrasi pada pekerjaan, merasa lelah dan mudah tersinggung.

Data informasi saat peneliti menanyakan mengenai lingkungan kerja yang ada di sekitar tempat kerja perawat, mendapatkan hasil bahwa 70% peralatan fisik seperti jumlah meja dan kursi di ruang kerja mereka tercukupi, untuk lingkungan perantara atau umum seperti kebisingan dan pencahayaan berdasarkan pemantauan dari unit Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L) 80% dapat mendukung mereka dalam melakukan pekerjaan, walaupun masih perlu dilakukan evaluasi karena terdapat beberapa titik yang masih harus dimonitoring karena melebihi baku mutu yang dipersyaratkan.

Mengenai lingkungan non fisik yaitu semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan, 70% beberapa tenaga keperawatan mengemukakan terkadang terjadi beberapa kesalahan pemahaman pada saat bekerja sehingga mengakibatkan adanya hubungan yang kurang harmonis pada saat bekerja. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal ini adalah dilakukannya pertemuan rutin keperawatan dengan frekuensi pertemuan 1 bulan 1 kali yang akan membahas permasalahan keperawatan serta edukasi ilmu baru bidang keperawatan yang dapat diterapkan.

## 1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Thayer, *et al.* (2010) menyatakan bahwa ketidakpuasan karyawan terhadap lingkungan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan meningkatkan tingkat stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Jehangir, Kareem, Khan, dan Jan (2011) menyatakan bahwa stres kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja perawat wanita di salah satu rumah sakit di Pakistan.

Penelitian yang dilakukan oleh Naharudin dan Sadegi (2013) juga menyatakan bahwa lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi kinerja dibandingkan faktor lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmed dan Raman (2013) juga menyatakan bahwa setiap kenaikan tingkat stres maka akan menurunkan tingkat kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jayaweera (2014) menyatakan bahwa perusahaan harus mempertimbangkan untuk selalu meningkatkan lingkungan kerja agar bisa meningkatkan kinerja karyawan yang dihasilkan. Penelitian yang dilakukan oleh Zafar, *et al* (2015) menunjukkan teknik non-probability sampling digunakan untuk pemilihan sampel. Untuk mempelajari dampak kepuasan pelanggan di sektor telekomunikasi Pearson *product moment* korelasi dan analisis regresi digunakan. Temuan dari penelitian ini adalah bahwa ada hubungan moderat yang positif ada antara stres kerja dan kinerja karyawan. Bekerja di lingkungan yang terkait dengan tingkat kelelahan yang rendah di mana pekerja memiliki dukungan yang baik dan umpan balik, kejelasan pekerjaan, otonomi dan tingkat kerumitan rendah dalam pekerjaan mereka, manajer dengan sosial gaya kepemimpinan dan harapan yang realistis tentang potensi pasien mereka untuk rehabilitasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Zafaar, Ali, Hameed, Ilyas, dan Younas (2015) menyatakan bahwa stres kerja memiliki korelasi negatif terhadap kinerja dimana ditemukan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi akan menurunkan tingkat kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Khuong dan Yen (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat stres

kerja karena lingkungan merupakan hal utama yang dirasakan langsung oleh karyawan, selain itu ditemukan bahwa stres kerja menjadi variabel intervening dalam hubungan lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Omari dan Okasheh (2017) ketidakpuasan karyawan terhadap lingkungan kerja membuat penurunan prestasi yang terdiri dari peralatan kerja yang tidak nyaman, udara yang tidak baik dan pencahayaan yang tidak sesuai.

### **1.3 Kesenjangan Penelitian**

Dari beberapa hasil penelitian sebelumnya yang membahas tentang lingkungan kerja terhadap kinerja menunjukkan hasil yang signifikan bahwa semakin baik tingkat lingkungan kerja maka kinerja meningkat. Lingkungan kerja dapat menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang membahas pengaruh stres kerja terhadap kinerja menunjukkan hasil bahwa stress mempunyai dampak positif atau negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan pada dampak negatif stress pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Stres di tempat kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Stres dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen yang baik.

Stres memberikan dampak positif lain seperti adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif. Omari dan Okasheh (2017) ketidakpuasan karyawan terhadap lingkungan kerja membuat penurunan prestasi yang terdiri dari peralatan kerja yang tidak nyaman, udara yang tidak baik dan pencahayaan yang kurang. Jayaweera (2014) menyatakan bahwa perusahaan harus mempertimbangkan untuk selalu meningkatkan lingkungan kerja agar kinerja karyawan yang dihasilkan semakin baik. Khuong dan Yen (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat stres kerja karena merupakan hal utama yang

dirasakan langsung oleh karyawan selain itu ditemukan bahwa stres kerja menjadi variabel intervening dalam hubungan lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Thayer, *et al.* (2010) menyatakan bahwa ketidakpuasan karyawan terhadap lingkungan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan meningkatkan tingkat stres kerja. Jehangir, Kareem, Khan, dan Jan (2011) menyatakan bahwa stres kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja perawat wanita di salah satu rumah sakit di Pakistan

Berdasarkan penjelasan yang ada di latar belakang, pengalaman bekerja akan meningkatkan kinerja perawat. Perawat merupakan bagian yang terdekat dengan pasien dimana saat pertama datang ke rumah sakit maka perawat menjadi orang pertama yang berkomunikasi dengan pasien maka dari itu perawat merupakan garda depan yang harus senantiasa bisa melayani pasien dan keluarga pasien dengan sebaik mungkin. Saat ini RS Atma Jaya telah melakukan berbagai strategi dalam meningkatkan kinerja perawat yang dilakukan melalui pengarahan kerja. Saat ini ditemukan permasalahan yaitu perawat mengalami kelelahan kerja, kejenuhan, dan stress yang berdampak pada menurunnya kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Adanya unsur yang menimbulkan beban berlebih pada perawat ialah kondisi kerja. Kondisi kerja meliputi variabel lingkungan kerja fisik seperti suhu udara, pencahayaan, kebisingan, dan penghawaan ruangan membuat adanya pengaruh langsung antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (perawat). Perawat yang mengalami stress kerja dapat mengalami kelelahan kerja dan berdampak pada kinerja perawat dalam melayani pasien.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan dari identifikasi masalah maka penulis akan membatasi masalah yang dapat dilakukan penelitian dengan mengingat pentingnya masalah dan keterbatasan waktu serta tenaga. Penelitian ini

dibatasi pada lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja perawat di RS. Atma Jaya pada tahun 2018.

### **1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: i) apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan; ii) apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja; iii) apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja; iv) apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

### **1.6 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: i) pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan; ii) pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja; iii) pengaruh stres kerja terhadap kinerja; iv) pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

### **1.7 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis. Secara teoritis diharapkan agar penelitian ini bisa membantu para akademisi lebih mengembangkan ilmu-ilmu manajemen rumah sakit serta menjadi salah satu referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya khususnya dalam penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun kontribusi praktis yang diharapkan agar bisa membantu rumah sakit untuk lebih mengetahui faktor apa saja yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan sehingga diharapkan penelitian ini bisa memberikan informasi untuk membantu sebagai masukan dalam menentukan strategi manajemen rumah sakit yang tepat dan dengan demikian penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi salah satu dari banyaknya penelitian lain yang untuk menjadi referensi tetapi juga menjadi referensi untuk para praktisi.

## 1.8. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai penulisan ini, maka disusun sistematika pembahasan untuk memperjelas materi-materi yang akan dibahas yang dibagi dalam setiap bab. Adapun pembagiannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, kesenjangan penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II     TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini penjelasan seputar teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian yang dilakukan, dengan mengacu pada buku-buku dan sumber-sumber yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Rangkuman tinjauan pustaka atau kerangka teori selanjutnya dikembangkan menjadi kerangka konsep atau kerangka pemikiran, dimana pada kerangka pemikiran tergambar hubungan antar variabel dalam penelitian yang disusun berdasarkan landasan teori di tinjauan pustaka.

### **BAB III    KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

Bab ini berisikan hipotesis yang menggambarkan tujuan serta logika terapan dari penelitian.

### **BAB IV    METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai tempat dan waktu penelitian, metode penelitian yang digunakan, subyek penelitian yang menentukan populasi penelitian, sampel penelitian yang mengulas tentang besar sampel dan teknik *sampling* (pengumpulan data). Instrumen penelitian yakni berupa alat dan bahan penelitian serta cara kerja. Selanjutnya pada bagian akhir akan menjelaskan teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan statistik

dengan menggunakan model persamaan *structural equation modelling*.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum yang menjadi obyek pada penelitian, yakni analisa pengaruh lingkungan dan stres kerja terhadap kinerja, pengaruh stres kerja terhadap kinerja dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Menguji seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB VI IMPLIKASI MANAJERIAL**

Dalam bab ini menjelaskan penerapan analisa pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja serta pengaruh stres kerja terhadap kinerja kemudian pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening dalam penerapan pekerjaan serta melihat program-program kegiatan sebagai upaya mengatasi permasalahan yang timbul dari variabel-variabel tersebut.

## **BAB VII SIMPULAN, KONTRIBUSI DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

Dalam bab ini akan memuat kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan akan dipaparkan beserta saran-saran terhadap kesimpulan tersebut.