

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN PUSKESMAS TEBING GERINTING
KECAMATAN INDRALAYA SELATAN
KABUPATEN OGAN ILIR**



SKRIPSI OLEH

SARI PUSPA

01011381621112

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2020

LEMBAR PERSETUJUAN UNJIAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN PUSKESMAS TEBING GERINTING
KECAMATAN INDRALAYA SELATAN
KABUPATEN OGAN ILIR**

Disusun Oleh :

Nama : Sari Puspa
NIM : 01011381621112
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

Tanggal :

29 Februari 2020



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Anggota

Tanggal :

20 Februari 2020



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
NIP. 198104022008011013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN PUSKESMAS TEBING GERINTING
KECAMATAN INDRALAYA SELATAN
KABUPATEN OGAN ILIR**

Disusun oleh

Nama : Sari Puspa
NIM : 01011381621112
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada 11 Juni 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 11 Juni 2020

Ketua,



Dr. Agustina Hanafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Anggota,



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
NIP. 198104022008011013

Anggota,



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sari Puspa
NIM : 01011381621112
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :
Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan
Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
Anggota : Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
Tanggal Ujian : 11 Juni 2020

Adalah benar hasil karya penelitian sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, peneliti bersedia dicabut predikat kelulusan gelar keserjanaan.

Indralaya, 11 Juni 2020
Pembuat Pernyataan


Sari Puspa
NIM. 01011381621112

MOTTO DAN PERSEMBAHAN :

*“Saat aku melibatkan Allah dalam setiap urusanku
Maka Allah mudahkan jalan bagiku”
(Sari Puspa, 2019)*

**CUKUP DENGAN MEMANUSIAKAN MANUSIA
MAKA KAMU AKAN DIPERLAKUKAN
SELAYAKNYA MANUSIA
(Sari Puspa, 2020)**

**SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN
*“ Untukmu, dia, dan Kalian ”***

KATA PENGANTAR

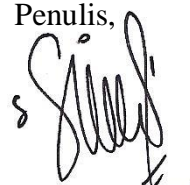
Puji syukur kepada Allah SWT atas semua rahmat dan nikmat-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT

Indralaya, 11 Juni 2020

Penulis,



Sari Puspa

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan sekaligus motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah S.W.T** yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga mampu melewati segala hal yang di semogakan dan mengabdikan apa yang diaminkan.
2. **Ayah dan Ibuku** tercinta **Bapak M.Idrus** dan **Ibu Nurjanah**, dengan cinta yang luar biasa hebat dan telah menjadi tempat pulang terbaik. Mengadakan banyak hal yang tiada dengan keadaan yang dipaksakan ada. Terima kasih karena selalu ada.
3. Kedua adikku tersayang **Bintang** dan **Aal**, meski tidak pernah mengucapkannya namun terima kasih atas kehadiran kalian yang menjadi sumber penyemangat luar biasa dan tolong mendewasalah dengan baik.
4. Keluarga Besar **Dewan Adenan** dan **Umar Ahmad**, terima kasih atas segala dukungan do'a dari segala belah pihak keluarga yang luar biasa hebat.
5. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya
6. **Prof. Dr. Taufiq, M,Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
7. **Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
8. **Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E, M.M**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

9. **Prof. Dr. Badia Parizade, M.B.A., Ph.D**, selaku Dosen Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan
10. **Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A** dan **Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas semua bentuk bimbingan dan bantuan yang diberikan. Terimakasih telah menjadi pembimbing terbaik.
11. **Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M**, selaku Dosen Penguji. Terima kasih atas bantuannya dan sudah bersedia memberikan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.
12. **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**, terima kasih yang sebesar-besarnya untuk ilmu dan pengalaman yang luar biasa hebatnya selama ini.
13. **Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**, Khususnya Bapak Arpani yang merupakan salah satu staff di fakultas ekonomi dan sekaligus nenek yang telah banyak sekali berperan penting sejauh ini. Ibu Ambar, Kak Helmi dan Kak Ijal, yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
14. **AWWG**, terima kasih untuk orang-orang yang tidak pernah kuharapkan datang dan tidak pernah pergi sampai sekarang. Widia, Hulia, Azhari, Olan, dan Kadepi. Kalian Luar Biasa! and than, thanks you for bagas yang juga punya bagian penting dalam motivasi diri
15. **Penipu Lara**, Thankyou for everything yey! You all are the best gengs. Pokoknya terima kasih atas kebersamaan yang singkat namun menyenangkan ini. Terima kasih untuk caci dan maki yang membangun selama ini. Tetaplah

menghinaku hingga aku jatuh dan kemudian terbang setinggi mungkin. Rosi, Wiwid, Novia, Iik, Ahong dan Ari, kalian juga luar biasa.

16. **Buaye Itam**, terima kasih untuk group yang sangat sepi ini, tanpa banyak bacot namun ricuh. Risky, Andre, Nyimas yang selalu merindukanku dan kurindukan juga, Ratih dan Yessi teman kerja kelompok terbaik yang pernah ada. Dan bonus untuk wak Fad dan Setyo yang juga temen ngumpul yang heboh.
17. **Teman Bermalamku**, Delia, Firzak, Stella, Wenty, Halima, Arif dan rudi. Terimakasih sudah sedikit banyaknya mengajari tugas akhirku ini dan tidak keberatan untuk berbagi.
18. **Teman Bimbingan Skripsiku**, Leoni, Ayu, Oliv, Pipit dan terkhusus seperjuanganku Audina yang dari awal sudah bimbingan bareng, sempro bareng, hilang, lalu kembali lagi. Thanks guys!
19. **Teman-teman Kopma**, tempat berteduh saat hujan dan tempat singga saat malas pulang. Hesti, Nyak, Shali, Dila, Miras, Atri, Ayin, Rengga, Uda Rafif , Fauzan dan semua makhluknya.
20. **Special for Audina and the gangs**, Hanna, Lencek, Uwik, Nisak thanks for the time! Sering ada saat kujauh dari mantemanku, kuakui kalean teman ghibah terbaik yang pernah ada. Terimakasih juga untuk May dikku dan Dwi Indah yang lucu tapi dikit doang hehe
21. **Puskesmas Tebing Gerinting**, Terima kasih untuk Kepala Puskesmas dan Kepala TU Puskesmas yang sekaligus istri dari Kepala Desa Tanjung Lubuk yang telah membantu perihal data dan penelitiannya.

22. **Manajemen 2016**, terima kasih untuk kalian semua yang telah hadir dan menjadi pelengkap selama perkuliahan. Bangga karena menjadi satu diantara kalian!
23. Terima kasih juga untuk semua pihak yang turut serta dalam perjalanan saya kurang lebih 4 tahun ini yang mungkin belum bisa saya sebutkan namanya.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca sekalian, atas perhatian dan masukan, penulis mengucapkan terima kasih.

Indralaya, 11 Juni 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sari Puspa', with a horizontal line underneath it.

Sari Puspa

ABSTRAK

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PUSKESMAS TEBING GERINTING KECAMATAN INDRALAYA SELATAN KABUPATEN OGAN ILIR

Oleh:

Sari Puspa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di Puskesmas Tebing Gerinting yaitu berjumlah 45 orang dan pengambilan sampel menggunakan sensus. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yang didapatkan dari kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir. Oleh karena itu, karyawan harus lebih meningkatkan lingkungan kerja fisik sehingga kualitas pelayanan juga dapat ditingkatkan.

Kata kunci : Lingkungan Kerja Fisik, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PHYSICAL WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE SERVICE QUALITY AT PUSKESMAS (CENTRAL PUBLIC HEALTH SERVICES) TEBING GERINTING VILLAGE, SUB-DISTRICT OF SOUTH INDRALAYA, DISTRICT OF OGAN ILIR

By :

Sari Puspa;

Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A; Afriyadi Cahyadi, S.E.,M.M

This research aimed to know the Influence Of Physical Work Environment On Employee Service Quality At Puskesmas (Central Public Health Services) Tebing Gerinting Village, Sub-District Of South Indralaya. The population in this research are all employees at Puskesmas (Central Public Health Services) Tebing Gerinting Village, Sub-District of South Indralaya, District of Ogan Ilir consist of 45 employees and census method implemented to consider the number of respondents. The method of data collecting used in this research is primary data which derived from questionnaire. The technique of data analysis test which using simple linear regression analysis. Based on the analysis test could be concluded that Physical Work Environment has positive and significant on Employee Service Quality at Puskesmas (Central Public Health Services) Tebing Gerinting Village, Sub-District of South Indralaya, District of Ogan Ilir. Therefore, employees must further improve the physical work environment so that service quality can also be improved.

Keyword : Physical Work Environment, Service Quality

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Sari Puspa
Nim : 01011381621112
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setuju untuk ditempatkan dilembar abstrak.

Mengetahui,

Ketua

Anggota



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
NIP 198104022008011013

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Sari Puspa
Nim : 01011381621112
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Raja, 07 Mei 1999
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orang Tua) : Dusun II Desa Tanjung Lubuk
Kecamatan Indralaya Selatan, Kabupaten Ogan Ilir
Alamat E-mail : saripuspa730@gmail.com



Pendidikan Formal

- Sekolah Dasar : SD Negeri 1 Indralaya Selatan
- SMP : MTS Negeri Sakatiga
- SMA : SMK Negeri 1 Indralaya Selatan

Riwayat Organisasi

- Wakil Sekretaris Karang Taruna Desa Tanjung Lubuk 2018
- Sekretaris Karang Taruna Desa Tanjung Lubuk 2019

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
SURAT PERNYATAAN.....	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Lingkungan Kerja Fisik	12
2.1.1.1 Jenis-jenis Lingkungan Kerja Fisik	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17

2.1.2.2 Dimensi pokok kualitas Pelayanan	18
2.1.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan	20
2.1.2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	23
2.2 Hubungan Lingkungan Kerja Fisik dengan Kualitas Pelayanan	25
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran	28
2.5 Hipotesis	28
BAB III	
METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	29
3.2 Rancangan Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1 Kuesioner (Angket)	32
3.6 Uji Instrumen	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	34
3.7.2 Uji Korelasi (r)	35
3.7.3 Koefisien Determinasi (r^2)	36
3.7.4 Uji t	36
3.8 Definisi Operasional	37

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Profil Perusahaan	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	39
4.1.3 Struktur Organisasi	40
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	41
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden	41
4.2.1.2 Usia Responden	42
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	42
4.2.1.4 Lama Bekerja Responden	43
4.2.2 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	44
4.2.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X)	44
4.2.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	48
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian	51
4.2.3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	51
4.2.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	53
4.2.4 Hasil Uji Statistik	54
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	54
4.2.4.2 Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi (r^2)	55
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	58

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lingkungan Kerja Ruang Pegawai Puskesmas Tebing Gerinting ..	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting	7
Tabel 1.3 Data Kunjungan Pasien Puskesmas Tebing Gerinting	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Data Jumlah Karyawan yang dijadikan Responden	32
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	33
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	35
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Responden	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja Fisik	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X)	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	53
Tabel 4.10 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	54
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi (r^2)	56
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Signifikansi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengolahan Data Penelitian	64
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran 3. Hasil Uji Korelasi dan Determinasi	77
Lampiran 4. Hasil Uji Signifikansi dan Analisis Regresi Linier Sederhana	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi merupakan penataan sekumpulan orang secara disengaja dengan tujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu (Robbins & Mary Coulter, 2015). Organisasi adalah kesatuan sosial yang di koordinasikan atau mengatur suatu kegiatan sehingga peraturan yang akan di laksanakan tidak saling bertentangan. Dengan sebuah batasan relative yang dapat di identifikasi, yang bekerja secara terus menerus mencapai suatu tujuan bersama. Terdapat satu kegiatan dalam sebuah organisasi yaitu dengan melakukan sebuah pelayanan. Pelayanan merupakan kunci dalam segala usaha yang bersifat jasa. Dapat di lihat dari masyarakat yang semakin membutuhkan pelayanan kesehatan lebih.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2016). Sebuah evaluasi yang berfokus pada cerminan persepsi pelanggan dari dimensi layanan yang spesifik termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Zeithaml, 2012). Sedangkan menurut (Thiptono, 2000). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam mengelola suatu organisasi kesehatan, harus mengukur kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mengetahui penilaian konsumen

mengenai kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan seperti tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Bentuk pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan dari para pasien.

Seperti dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan bentuk kepuasan dari pada pasien, terlebih hal tersebut berhubungan dengan nyawa seseorang. Dalam keadaan sekarang yang semakin hari semakin banyaknya persaingan, untuk itu puskesmas daerah harus mementingkan adanya kualitas pelayanan yang terbaik terhadap pasien. Selain kualitas pelayanan yang baik, lingkungan juga merupakan hal yang terpenting dalam sebuah pelayanan kesehatan terlebih lagi pada sebuah puskesmas daerah yang merupakan tujuan utama pengobatan bagi masyarakat setempat. Walaupun lingkungan tidak berhubungan langsung dengan proses produksi di suatu organisasi kesehatan, namun lingkungan dapat berpengaruh langsung terhadap para pasien yang akan melakukan transaksi pengobatan.

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan yang tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang diciptakan dari lingkungan kerja berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik lagi karena dukungan lingkungan (Budiyanto & Oetomo, 2011)

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang mempengaruhi diri untuk menjalankan tugas yang di bebankan (Nitisemito, 2002).

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja baik sebagai perorangan maupun kelompok (Sedarmayanti, 2009). metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman (Sedarmayanti, 2011)

Puskesmas Tebing Gerinting Kabupaten Ogan Ilir merupakan unit pelaksanaan teknis daerah yang berdiri pada bulan Januari 2007 dan diresmikan pada tanggal 12 November 2007 yang terletak di desa Tanjung Lubuk Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha yang ada di Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir, beliau menyatakan bahwa lingkungan kerja di Puskesmas Tebing Gerinting ini belum bisa dikatakan baik karena dapat dilihat dari lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti minimnya tenaga medis maupun fasilitas sarana prasarana yang dimiliki oleh puskesmas. Serta dapat dilihat pula dari lingkungan umum yang mempengaruhi kondisi manusia seperti sirkulasi udara, pencahayaan dan lain sebagainya. Di jelaskan bahwa lingkungan kerja fisik pada puskesmas tersebut juga berpengaruh dengan kualitas pelayanannya. Jika lingkungan kerja fisiknya kurang baik, maka bagaimana puskesmas akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan pelayanan yang berkualitas.

**Tabel 1.1 Data Lingkungan Kerja Ruangan Pegawai Puskesmas Tebing
Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan kabupaten Ogan Ilir**

FASILITAS								
NO	RUANGAN	Lampu	AC/Kipas	Lemari	Meja	Jendela	Suhu Udara	Kondisi
1	Kepala Puskesmas	1	1 Kipas	1	1	1	Panas	Cukup
2	Tata Usaha	1	-	1	2	-	Panas	Buruk
3	UGD	1	-	-	-	-	Panas	Buruk
4	Apotik	1	-	1	1	-	Panas	Buruk
5	Laboratorium	1	1 Kipas	1	2	1	Panas	Buruk
6	Pendaftaran	-	-	-	1	-	Panas	Buruk
7	Perawatan	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
8	Dokter Gigi	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
11	THT	1	-	-	1	-	Panas	Buruk
12	USG	1	-	-	1	-	Panas	Buruk

Sumber : Puskesmas Tebing Gerinting

Dapat dijelaskan bahwa penelitian ini hanya menggunakan dimensi Lingkungan Kerja Fisik dari teori (Sedarmayantim, 2011), terdapat 6 Indikator yang dinilai lebih dirasakan oleh karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir yaitu pencahayaan, temperatur, sirkulasi udara, kebisingan, bau-bauan dan keamanan.

Dilihat dari Tabel 1.1 bahwa Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan masih terdapat masalah yang berkaitan dengan lingkungan Kerja Fisik, yaitu:

1. Pencahayaan di Puskesmas Tebing Gerinting masih sangat kurang karena dalam setiap ruangan hanya difasilitasi satu lampu sehingga ruangan disana terlihat gelap.
2. Temperatur suhu disana juga tidak baik karena tidak setiap ruangan difasilitasi kipas angin apalagi AC, kipas angin hanya ada diruangan kepala puskesmas dan

ruang laboratorium saja dan hal tersebut membuat banyak ruangan terasa sangat panas apalagi dalam keadaan kemarau dan berkabut yang menyebabkan ruangan tersebut terasa sesak.

3. Sirkulasi udara yang ada di Puskesmas juga bisa dibilang tidak baik karena disetiap ruangan juga tidak mempunyai jendela dimana difungsikan untuk pertukaran atau keluar masuknya udara dari dalam maupun luar Puskesmas.
4. Puskesmas terletak disekitaran hutan dan juga kebun karet, hanya ada sedikit rumah yang ada di sekitar sana. dibelakang Puskesmas merupakan tempat tumpukan dan pembakaran sampah, oleh sebab itulah terdapat bau-bauan yang tidak sedap akibat sampah yang ada disana. Di Puskesmas tersebut juga hanya mempunyai satu toilet saja, itulah kenapa toilet tersebut juga mengeluarkan bau yang tidak sedap.
5. Keamanan yang ada di Puskesmas Tebing Gerinting juga terlihat masih belum aman di karenakan lokasi tempat yang sangat sepi. Selain itu, Puskesmas ini belum ada satpam yang bertugas menjaga disekitaran tempat kerja serta tidak adanya CCTV di dalam maupun luar Puskesmas.

Pada keenam indikator menurut Sedarmayanti, terdapat lima masalah yang ada di Puskesmas Tebing gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan ilir yang berkaitan dengan indikator tersebut. Yaitu Pencahayaan, temperatur suhu, sirkulasi udara, bau-bauan dan keamanan. Pada salah satu indikator Sedarmayanti juga terdapat kebisingan di tempat kerja. Namun, indikator tersebut tidak berlaku bagi

Puskesmas Tebing Gerinting mengingat tidak adanya masalah kebisingan yang menghambat pekerjaan karyawan pada Puskesmas Tebing Gerinting.

Lingkungan kerja fisik dikatakan baik apabila setidaknya sesuai dengan standar fasilitas yang ada di puskesmas seperti peralatan medis dan lain sebagainya. Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir mempunyai beberapa ruangan dengan fasilitas yang berbeda. Namun masih banyak sekali fasilitas yang belum memadai seperti tempat tidur pasien yang hanya sedikit, ruang tunggu, bedside monitor bahkan ruang operasi. Hal tersebut dikarenakan puskesmas tidak menerima pasien rawat inap. Hal ini juga yang membuat pasien merasa kurang puas jika harus berobat ke puskesmas tersebut.

Faktor lingkungan kerja merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pegawai maupun pasien sehingga pegawai merasa bergairah untuk melakukan pekerjaannya dan dengan begitu pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien Puskesmas.

Kualitas pegawai yang ada di Puskesmas Tebing Gerinting sudah cukup baik karena semua pegawai bekerja sesuai kemampuan dan latar belakang pendidikan masing-masing.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya

Selatan Kabupaten Ogan Ilir

No	Jabatan/Golongan	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Staf Unit Gawat Darurat	16
2	Staf Bagian Klinik	21
3	Staf Tata Usaha	8
Total		45

Sumber : Puskesmas Tebing Gerinting

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pegawai di Puskesmas Tebing Gerinting berjumlah 45 orang yang terdiri dari 18 orang berstatus PNS dan 27 orang Non PNS (termasuk tenaga kerja sukarela).

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang secara umum harus memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggaraan kesehatan tersebut. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tentunya harus selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi semua masyarakat. Peningkatan kualitas pegawai harus terus berkembang demi kelangsungan proses pengobatan yang di jalani oleh masyarakat setempat.

Tabel 1.3 Data Kunjungan Pasien Puskesmas Tebing Gerinting**Tahun 2015-2017**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan		
		2015	2016	2017
1	Januari	611	520	380
2	Februari	667	496	399
3	Maret	663	601	365
4	April	651	544	421
5	Mei	627	620	402
6	Juni	635	500	374
7	Juli	706	487	305
8	Agustus	615	492	384
9	September	705	459	444
10	Oktober	644	541	321
11	November	711	532	355
12	Desember	617	546	405
	Jumlah	7852	6338	4555
	Jumlah Penduduk	23255	23577	22388
	Cakupan Kunjungan (%)	33,8	26,9	20,3

Sumber : Puskesmas Tebing Gerinting

Dapat dilihat dari Table 1.3 bahwa di puskesmas Tebing Gerinting terjadi penurunan dari jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya selama tiga tahun berturut-turut. Hal tersebut menunjukkan bahwa kunjungan masyarakat mulai menurun karena disebabkan oleh kurang puasnya masyarakat terhadap lingkungan kerja fisik dan kualitas pelayanan Puskesmas Tebing Gerinting. Sehingga banyak masyarakat memilih untuk berobat kepada dokter atau bidan desa panggilan maupun praktek di rumah dari pada ke puskesmas. Jika lingkungannya saja kurang baik, bagaimana puskesmas bisa memberikan pelayanan yang baik. Dengan begitu, puskesmas benar-benar harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di sana sehingga puskesmas

dapat memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas bagi pasien yang merupakan masyarakat desa setempat.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah ditemukan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dalam setiap karyawan. Seperti halnya penelitian yang telah dilakukan oleh Rizali Sofiyani (2018), yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Ciamis”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini, variabel lingkungan kerja diukur menggunakan konsep teori dari Sedarmayanti yang terdapat 5 indikator yaitu penerangan, temperatur, keamanan, sirkulasi udara, dan kebisingan.

Sedangkan terdapat satu penelitian lagi yang dilakukan oleh Suhardi (2019) Universitas Putera Batam yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh motivasi kerja, kompetensi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Asuransi Jiwa kota Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini adalah lingkungan kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti variabel lingkungan kerja menunjukkan hubungan yang tidak searah.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah di kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Puskesmas Tebing Gerinting. Untuk

mengetahui apakah lingkungan fisik yang ada di sana berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pasien. Untuk itu, penulis tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai pembanding sesuai bidang yang akan di teliti, memberikan pemikiran dan ide serta menambah wawasan secara teoritis terhadap peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi Puskesmas Tebing Gerinting Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir mengenai pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan karyawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiyanto, & Oetomo. (2011). *The Effect Of Job Motivation, Work Environment and Leadership On Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality In Magentan*. Indonesia: East Java.
- Ghozali. (2008). *Aplikasi Bisnis Multivarariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan pada Bank Riau Kepri Syariah Tanjung Pinang. *Journal Benefita, Volume.4 No.2*.
- Hayati, N. D. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship (OCB) (Studi Kasus Pada PT Perwirabhakti Sentrasejahtera di Kota Semarang). *Journal of Management, Volume 2 Np 2*.
- Irdiyanti , & Syamsir. (2018). Pengaruh Lingkuga Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tennaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. *Journal of Educatio on Social Scince, Volume.2 o.2*.
- Istianto. (2011). *Manajemen Pemerintah dan Perspektif Pelayanan Public*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Janto. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang. *Journal Saintek Maritim, Vol 19 No 2*.
- Januar, E., & Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Journal Management, Vol.11 No.2*.
- Kotler. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kusuma, K. (2011). *Metodelogi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta: Trans Infomedia.
- Nitisemito. (2002). *Wawasan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Rena, A. d. (2018). Analisis Interaksi Komitmen Efektif pada Locus of Control dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan study pada karyawan PDAM Bandarmasih kota Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol.6 No.3*.
- Robbins, & Mary Coulter. (2015). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Santoso. (2012). *Statistik Parametik* . Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran, & Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis : Pendekatan Pengembangan Keahlian* . Jakarta: Salemba Empat.
- Sofiyan. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Journal of Management Review, Vol.2 No.3*.

- Suhardi. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Jiwa di Kota Batam dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening. *Journal Benefite, Vol.4 No.2.*
- Sujarweni. (2018). *Analisis Laporan Keuangan: Teori Aplikasi & Hasil Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutrisno. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakart: Kencana.
- Thiptono. (2000). *Manajemen Jasa edisi kedua.* Jakarta: Offset.
- Tika, M. (2006). *Metodelogi Riset Bisnis (Pertama).* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta.
- Zeithaml. (2012). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed.* Boston: Mc.Graw-Hill.