

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu yang produktif dan bekerja sebagai penggerak organisasi, baik itu organisasi yang ada di dalam suatu instansi atau perusahaan dan merupakan sumber daya yang tidak dapat di gantikan serta menjadi aset yang penting. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting dan harus dimiliki oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya karena sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi jika di bandingkan dengan elemen sumber daya lain seperti teknologi, modal, bahan baku karena manusia dapat mengendalikan faktor lain. Jadi seorang individu yang bekerja sebagai penggerak organisasi baik dalam suatu institusi maupun perusahaan dan sebagai aset berharga yang harus dilatih dan terus dikembangkan kemampuannya disebut dengan sumber daya manusia (Universitas Medan Area, 2021).

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia merupakan suatu modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, dapat dipastikan organisasi tidak akan bisa berjalan dengan lancar.

Sumber daya manusia menjadi salah satu syarat sebuah rumah sakit, seperti yang tercantum dalam UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada Pasal 7 ayat 1 dikatakan bahwa: Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi,

bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Rumah Sakit membutuhkan Sumber daya manusia yang unggul dalam sebuah rumah sakit. Kita semua mengetahui bahwa rumah sakit adalah fasilitas kesehatan rujukan utama bagi masyarakat baik untuk pengobatan maupun pemulihan, dengan melihat kondisi ini maka sudah selayaknyalah sebuah Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh bagi setiap pasien yang berkunjung. Pemberian pelayanan kesehatan yang menyeluruh kepada pasien/klien membutuhkan sebuah tim dengan multi disiplin sesuai kebutuhan pasien. Sumber daya manusia unggul dan kompeten di rumah sakit menjadi hal penting yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit (Kemenkes Dirjen Pelayanan Kesehatan, 2022).

Rumah sakit harus memiliki sistem kerja dan kinerja yang efektif agar dapat memberikan layanan yang berkualitas. Namun, banyak rumah sakit masih menghadapi masalah dalam meningkatkan kinerja pegawai, seperti tingginya angka absensi, rendahnya produktivitas, dan kualitas pelayanan yang buruk (Pramida & Mulyanti, 2023).

Sebenarnya, tidak hanya di sektor Manajemen Rumah Sakit saja, pengelolaan SDM menjadi tantangan di berbagai industri. Namun, secara spesifik, tantangan manajemen SDM di Rumah Sakit memiliki 4 tantangan sesuai dengan teori Perucci tahun 2017 tentang tantangan dalam mengelola SDM di industri kesehatan (termasuk Rumah Sakit). Empat hal tersebut antara lain: 1. *Staff Shortages* yaitu Mulai berkurangnya SDM dari generasi Baby Boomers akibat pensiun, menjadi

masalah dalam perekrutan di industri kesehatan seperti Rumah Sakit. Apalagi generasi ini sebelumnya banyak menempati posisi sebagai perawat. Menjadi tantangan tersendiri ketika mencari nakes bidang keperawatan dengan usia yang lebih muda.

2. *Turnover Rates*, Rasio perputaran SDM yang tinggi dapat menyebabkan kendala kurangnya jumlah staf yang dibutuhkan untuk sebuah Rumah Sakit. Dengan demikian upaya mempertahankan karyawan dengan dedikasi dan kinerja yang baik akan menjadi solusi preventif.

3. *Employee Burnout*, adalah kondisi pekerjaan yang memberikan tekanan tingkat tinggi seperti jumlah pasien yang membludak di masa pandemi covid 19 membuat kelelahan mental para pekerja di bidang kesehatan. Kondisi demikian menyebabkan pelayanan kepada pasien menjadi kurang maksimal sedangkan keempat, *Training and Development*, adalah Salah satu cara untuk menangani permasalahan poin 1 hingga 3 di atas, dengan memberikan program pelatihan dan pengembangan SDM di Rumah Sakit. Harapannya SDM dapat meningkatkan kemampuan kerjanya secara lebih optimal dan merasa lebih mendapat apresiasi (Health Policy and Management UGM, 2023)

. Seluruh rumah sakit (RS) yang berada di bawah pengelolaan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) lebih banyak melayani pasien yang berasal dari masyarakat umum. Hal itu diketahui berdasarkan Data Pusat Kedokteran dan Kesehatan (Pusdokkes) Polri sampai April 2021. Persentasenya menyentuh angka 71,24 persen dari total 94.564 pasien yang berobat ke 52 rumah sakit Polri di berbagai daerah. Angka persisnya sebanyak 67.376 pasien masyarakat umum yang mendapat pelayanan kesehatan. Angka tersebut menjelaskan secara gamblang bagaimana rumah sakit Polri menjadi salah satu bagian penting dalam memberikan

pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk itu, Kapolri tidak segan meningkatkan fasilitas kesehatan yang dikelola oleh instansinya. Info Nasional (2022).

Rumah sakit dijadikan sebagai suatu sarana tempat menyelenggarakan upaya kesehatan, dimana setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dalam memaksimalkan pelayanannya, RS. Polri membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten yaitu dalam hal ini adalah kinerja tenaga kesehatan yang optimal. Kinerja tenaga kesehatan yang optimal akan memicu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang sesuai pengharapan pasien. Kinerja tenaga kesehatan yang optimal akan memicu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang sesuai pengharapan pasien. Rumah Sakit Bhayangkara (RS Polri) di Jakarta adalah RS Premium type A. Rumah Sakit ini melayani semua anggota Polri beserta keluarganya, warga umum juga layanan BPJS, BLU dan merupakan RS rujukan pembantu untuk perawatan kepresidenan, menteri dan tamu negara. RS Polri mempunyai misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan secara prima dan paripurna yang terstandarisasi, memberikan dukungan kedokteran kepolisian sesuai kebutuhan operasional Polri secara optimal dan paripurna, menjadi tempat pendidikan dan penelitian tenaga kesehatan yang terpandang, melaksanakan keselamatan pasien yang terstandarisasi, menyiapkan sarana dan prasarana serta alat-alat kesehatan yang terkini dan memiliki sumber daya manusia yang profesional, etis, kompetitif, unggul dan bermoral. Perlu diketahui apakah RS Polri

ini dengan SDM nya yang sudah profesioanal , unggul juga bermoral ini akan menjadi mundur, jalan ditempat atau atau semakin membaik.

1.2 Kinerja

Kinerja merupakan salah satu komponen penting yang ada dalam sebuah organisasi karena berkaitan dengan tercapainya tujuan organisasi. Menurut (Kasmir, 2019: 182) kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Kinerja juga sesuatu yang dapat diukur yang biasanya dapat dijadikan penilaian atas diri seseorang yang mencerminkan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan selama periode tertentu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang makan semakin tinggi kinerjanya, (F. E. Putra, 2020)

Tabel 1. Hasil Penilaian Kinerja 25 Perawat Rumah Sakit Polri Tahun 2022

| Tahun | Aspek yang dinilai | Nilai | Keterangan | Huruf mutu |
|-------|--------------------|-------|------------|------------|
| 2022 | Pengetahuan | 85% | Baik | B |
| | Sikap dan Perilaku | 76% | Cukup baik | C |
| | Keterampilan | 82% | Baik | B |
| | Rata Rata | 81% | Baik | B |
| 2023 | Pengetahuan | 90% | Baik | B |
| | Sikap dan Perilaku | 74% | Cukup baik | C |
| | Keterampilan | 85% | Baik | B |
| | Rata Rata | 83% | Baik | B |

Sumber data diolah tahun 2024

Berdasarkan data di Rumah Sakit Polri pada table 1 dan 2 diatas mengenai penilaian kinerja 25 perawat Rumah Polri pada tahun 2022 sampai 2023. Penilaian kinerja perawat Rumah Sakit Polri berdasarkan Aspek pengetahuan perawat

mendapatkan nilai sebesar 85% dan sebesar 90% yang artinya pengetahuan perawat rumah sakit Polri sudah baik, aspek sikap dan perilaku perawat mendapat nilai terkecil yaitu 75% dan 74%, hal ini membuat aspek sikap dan perilaku perawat Rumah Sakit Polri harus lebih di tingkatkan, yang terakhir yaitu aspek keterampilan perawat mendapatkan nilai 82% dan 85% perawat Inap yang artinya keterampilan perawat sudah baik. Penilaian kinerja perawat rata – rata nilai yaitu 81% dan 83% dengan keterangan baik, hasil ini dilihat dari pengetahuan, sikap dan perilaku, serta keterampilan. Berdasarkan data penilaian kinerja perawat Rumah Sakit Polri diatas diketahui bahwa banyak perawat di Rumah Sakit Polri yang kurang bekerja secara optimal dalam melakukan tugasnya. Berdasarkan konsep organisasi yang unggul, idealnya kinerja karyawan bekerja secara maksimal, namun faktanya di RS Polri menurun seperti data-data yang tertera diatas dimana perawat (tenaga kesehatan) selama 2 tahun berturut-turut tidak bekerja secara maksimal.

Kinerja yang baik memungkinkan tugas yang diberikan dapat diselesaikan lebih cepat atau lebih singkat. Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari tujuan yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam jangka waktu tertentu. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai seperangkat hasil yang telah dicapai dan ditingkatkan untuk mencapai tujuan dan melaksanakan tugas yang diminta (Afandi, 2018). Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting di RS Polri Jakarta untuk mencapai tujuan yang optimal sebagai RS Polri terbesar di Indonesia.

Tabel 1. Hasil Kinerja Kegiatan Manajemen Rumah Sakit Polri Jakarta

Perbandingan Hasil Pencapaian Kinerja Manajemen Tahun 2023 dan 2024

| No. | Komponen Manajemen Rs Polri | Capaian | | Trend |
|-----------|----------------------------------|---------|-------|-------|
| | | 2023 | 2024 | |
| 1 | Manajemen Operasional Rs Polri | 9,00 | 10,00 | Naik |
| 2 | Manajemen Alat Dan Obat Rs Polri | 10,00 | 9,50 | Turun |
| 3 | Manajemen Keuangan Rs Polri | 10,00 | 8,50 | Turun |
| 4 | Manajemen Ketenagaan Rs Polri | 9,57 | 10,00 | Naik |
| Rata-Rata | | 9,89 | 9,50 | Turun |

Sumber: Data penelitian diolah (2024)

Dari tabel di atas capaian kinerja manajemen pegawai RS Polri tahun 2023 bila dibandingkan dengan tahun 2024 mengalami penurunan tetapi masih termasuk kategori baik yaitu dari 9,89 menjadi 9,50. Hal ini disebabkan karena ada penurunan pada manajemen peralatan, obat-obatan dan manajemen keuangan. Pada manajemen obat-obatan hanya mencapai 9,50 dikarenakan pelaksanaan up dating daftar inventaris alat dilakukan per 6 bulan (semester) sesuai ketentuan dan untuk kategori manajemen keuangan hanya mencapai 8,50 dikarenakan kepala Rumah sakit melakukan pemeriksaan keuangan tiap 3 bulan sekali.

Dalam era globalisasi ekonomi saat ini, persaingan, perubahan, dan perkembangan yang cepat dewasa ini dapat mempengaruhi teknologi informasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja tenaga kesehatan RS Polri Jakarta. Hasil kerja dari pegawai, termasuk tenaga kesehatan di RS Polri, kemungkinan tidak selalu menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal inilah yang peneliti amati di lapangan, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa fenomena

seperti: kolaborasi antar karyawan masih kurang optimal, koordinasi kurang baik, dan banyaknya laporan kegiatan yang dibuat karyawan di luar waktu yang dijadwalkan. Kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kinerja yang optimal. Ketika orang merasa puas dengan pekerjaannya, dengan sendirinya mereka akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugasnya. Kepuasan kerja yang dirasakan seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pemanfaatan penggunaan teknologi informasi yang dapat menunjang aktivitas kegiatan dalam bekerja. Teknologi informasi kesehatan korelasi gaya hidup dan pandemik menjadi fokus perhatian ahli fenomenologi. Baik gaya hidup klasik di era terdahulu hingga ke era modern. Pengertian gaya hidup dapat diartikan fenomena dari teknologi informasi adalah suatu dari jenis teknologi yang berbentuk peralatan teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi di era globalisasi ini mengalami perkembangan yang sangat cepat, hal tersebut ditandai dengan peralatan teknologi yang semakin canggih dan jangkauan yang lebih luas. Dengan kemajuan teknologi informasi maka kegiatan yang dilakukan oleh manusia dapat terselesaikan secara efektif dan efisien serta mendapatkan hasil yang maksimal. Pelaksanaan teknologi informasi harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas agar teknologi informasi tersebut bisa berjalan sebagaimana mestinya. Menurut (Nuraeni et al., 2022) teknologi informasi adalah istilah untuk mendeskripsikan teknologi-teknologi yang memungkinkan manusia untuk mencatat (record), menyimpan (store), mengolah (process), mengambil kembali (retrieve), mengirim (transmit), dan menerima (receive) informasi. Adapun

teknologi informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai semua perangkat teknologi informasi yang mendukung kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri.

Dalam dunia kesehatan, pengumpulan dan pengelolaan data yang tepat sangatlah penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, masih banyak masalah yang terkait dengan kurangnya data anggota Kepolisian terkait kesehatan yang memadai. Data yang dimaksudkan diantaranya adalah informasi mengenai riwayat kesehatan, pemeriksaan medis, diagnosis, tindakan medis, dan obat-obatan yang pernah diterima oleh anggota. Tanpa data yang memadai, penyedia layanan kesehatan sulit untuk memberikan layanan yang tepat dan efektif serta mengambil keputusan yang berdasarkan bukti. Selain itu, masalah data kesehatan anggota kepolisian juga dapat mempengaruhi pengambilan kebijakan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan (Menachemi, 2018).

Menurut (Vest & Gamm, 2010) Salah satu kendala dalam pengumpulan data kesehatan anggota di lingkungan Biddokkes Polda Jatim adalah kurangnya standar dan metodologi yang jelas dalam pengumpulan dan penyimpanan data. Banyaknya metode pelaporan dan jumlah tabel data yang harus diisi dalam mengumpulkan dan menyimpan data kesehatan anggota sangatlah menyulitkan dalam penggunaan dan analisis data secara terpadu. Masalah teknis seperti keterbatasan infrastruktur dan perangkat lunak juga dapat menjadi kendala dalam pengumpulan dan pengelolaan data kesehatan anggota. Sistem informasi yang baik dapat memberikan banyak keuntungan dalam pengelolaan data kesehatan anggota Polri. Sistem informasi

dapat meningkatkan akurasi data kesehatan anggota. Dalam sistem informasi, data kesehatan anggota terpusat dan dapat dikelola dengan lebih mudah dan efisien. Hal ini memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengakses informasi yang akurat dan terkini tentang kondisi kesehatan anggota Polri, sehingga layanan kesehatan dapat diberikan dengan lebih tepat dan efektif. Selain itu, sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan data kesehatan anggota Polri. Dalam sistem informasi, pengumpulan data kesehatan anggota Polri dilakukan dengan menggunakan teknologi dan perangkat lunak yang memadai, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga yang diperlukan. Hal ini juga memungkinkan pengumpulan data kesehatan anggota dilakukan secara real-time, sehingga informasi yang diperoleh selalu terkini dan akurat (Wilcox, 2006).

Kondisi ideal dari Tehnologi Informasi kesehatan terpadu untuk RS Polri Jawa Timur mencakup beberapa aspek berikut: 1. User-friendly, 2. Aksesibilitas ,3. Keamanan Data, 4. Integrasi dengan Sistem Lain , 5. Pelaporan dan Analisis Data , 6. Skalabilitas, 7. Dukungan dan Pemeliharaan , 8. Kompatibilitas Hukum. Terinventarisir di Permasalahan pada Tehnologi Informasi RS Polri Jawa Timur sebagai berikut (Susana, 2023) .

Tabel 2. Permasalahan pada Tehnologi Informasi

| NO | MASALAH | DESKRIPSI MASALAH |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Kurangnya Ketersediaan Data Kesehatan | Data kesehatan anggota Polri tidak tersedia secara real time dan tidak terpusat, menyebabkan proses pengambilan keputusan yang kurang optimal. |
| 2. | Proses Medis yang Inefisien | Tanpa sistem informasi yang terintegrasi, proses |

| | | |
|-----|--|--|
| | | medis bisa menjadi lama dan tidak efisien, sehingga berpotensi mempengaruhi kinerja anggota Polri. |
| 3. | Risiko Kesalahan Manusia | Tanpa sistem informasi yang memadai, ada risiko yang lebih besar terhadap kesalahan manusia dalam memasukkan dan mengolah data kesehatan. |
| 4. | Akses yang Terbatas | Dalam sistem yang ada, akses ke data kesehatan anggota Polri bisa terbatas atau sulit, terutama jika dibutuhkan dalam situasi darurat. |
| 5. | Kesulitan dalam Pelaporan | Tanpa sistem informasi yang terintegrasi, proses pelaporan dan pengawasan terhadap kondisi kesehatan anggota Polri bisa menjadi sulit. |
| 6. | Keterbatasan dalam Perencanaan dan Penyusunan Strategi | Tanpa data kesehatan yang akurat dan tepat waktu, perencanaan dan penyusunan strategi untuk menjaga kesehatan anggota Polri bisa menjadi tantangan. |
| 7. | Kurangnya Standar dan Metodologi yang Jelas | Kurangnya standar dan metodologi yang jelas dalam pengumpulan dan penyimpanan data bisa menjadi masalah dalam proses pengumpulan data kesehatan anggota |
| 8. | Infrastruktur dan Perangkat Lunak yang Terbatas | Keterbatasan infrastruktur dan perangkat lunak dapat menjadi kendala dalam pengumpulan dan pengelolaan data kesehatan anggota. |
| 9. | Data Kesehatan Anggota yang Tidak Terintegrasi | Data kesehatan anggota yang diperoleh dari berbagai sumber tidak terintegrasi dengan baik, sehingga dapat menyebabkan informasi yang tidak akurat dan tidak lengkap, penundaan dalam pelayanan kesehatan, keterbatasan dalam koordinasi perawatan, dan rendahnya efisiensi biaya |
| 10. | Beban Administratif yang Tinggi | Sistem informasi yang seharusnya dapat membantu tenaga kesehatan dalam pekerjaannya, justru menambah beban administratif dan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan input data |
| 11. | Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Kurang Optimal | Kurangnya integrasi data kesehatan anggota dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, termasuk diagnosa |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | | penyakit yang kurang akurat dan pelayanan medis yang kurang tepat. |
| 12. | Kesulitan dalam Akses Data | Tanpa sistem informasi terpadu, akses data kesehatan anggota menjadi terbatas, menghambat penyedia layanan kesehatan dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien. |

Dari data tabel diatas , Tehnologi Informasi yang seharusnya dapat membantu tenaga kesehatan dalam pekerjaannya, justru menambah beban administratif dan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan input data dan tanpa sistem informasi yang memadai, ada risiko yang lebih besar terhadap kesalahan manusia dalam memasukkan dan mengolah data kesehatan. Hal ini seperti dijelaskan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurariansyah, 2019) yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

Meskipun Fasilitas pada RS Polri sudah memenuhi syarat unggul sebagai Rumah Sakit Kepolisian nomor satu di Indonesia dengan kecanggihan terkini fasilitas penunjang modern dalam melayani pasien umum atau pasien dari Polri, seperti ruang UGD ruang inap, ruang operasi besar , ruang forensik, serta peralatan bertehnologi tinggi berserta peralatan pendukung lainnya, sumber daya manusia yaitu tenaga medis serta tenaga kesehatan yang handal. Namun berdasarkan pertanyaan peneliti terhadap beberapa pasien yang dijumpai di RS Polri apabila fasilitas tercanggih tersebut tidak dapat digunakan dengan benar / terjadi kerusakan dan tidak mempunyai tehniisi khusus pada saat diperlukan maka akan menyulitkan perawatan pasien untuk terapi selanjutnya, pasien harus menunggu lama atau dirujuk ke RS lain yang jaraknya tidak dekat. Diharapkan selanjutnya tidak akan

terjadi lagi dikarenakan sudah banyak tehniisi yang menguasai semua peralatan canggih yang ada, sehingga kesulitan pasien-pasien yang datang ke Rumah Sakit Polri dapat dimudahkan dan ditangulangi segera.

Pengamatan peneliti dan wawancara terhadap beberapa narasumber yang kompeten dalam bidang teknologi informasi, beberapa masalah terkait Teknologi Informasi di RS Polri meliputi beberapa aspek yang pertama yaitu RS Polri kemungkinan menghadapi masalah dengan infrastruktur teknologi yang usang atau tidak memadai, seperti jaringan komputer yang lambat, perangkat keras yang sudah tua, atau perangkat lunak yang tidak terupdate. Hal ini akan menghambat efisiensi operasional untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas kepada pasien. Selain itu, terkait keamanan data pasien yang merupakan prioritas RS Polri mengalami tantangan dalam memastikan keamanan informasi pasien, termasuk kerentanan terhadap serangan siber, pencurian identitas, atau pelanggaran privasi data. Rumah Sakit Polri sudah merubah hampir semua sistem konvensional menjadi sistem online berbasis teknologi informasi dengan menggunakan tehnologi terbaru. Rumah Sakit Polri diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan kualitas informasi sistem yaitu aksesibilitas, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi keamanan informasi pasien, termasuk kerentanan terhadap serangan siber, pencurian identitas, atau pelanggaran privasi data.

Kinerja yang baik memungkinkan tugas yang diberikan dapat diselesaikan lebih cepat atau lebih singkat. Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari tujuan yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam jangka waktu

tertentu. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai seperangkat hasil yang telah dicapai dan ditingkatkan untuk mencapai tujuan dan melaksanakan tugas yang diminta (Afandi, 2018a). Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting di RS Polri Jakarta untuk mencapai tujuan yang optimal dan sebagai RS Polri terbesar di Indonesia.

Tabel 3. Persentase Kepuasan Konsumen RS Polri Jakarta

| Tahun | Persentase Kepuasan |
|-------|---------------------|
| 2020 | 72.5 % |
| 2021 | 75.1 % |
| 2022 | 78.3 % |
| 2023 | 79,1 % |

Sumber: Data penelitian diolah (2024)

Data tersebut menunjukkan bahwa persentase kepuasan konsumen di RS Polri Jakarta sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari persentase kepuasan konsumen yang naik setiap tahun tetapi masih perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang mendasarinya. Kepuasan konsumen tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai di RS Polri belum sesuai yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pramida & Mulyanti, 2023) yang menjelaskan tentang kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan menunjukkan bahwa sebagian besar perawat, atau 51,1% dari peserta, melaporkan kinerja yang kurang dan 48,9 persen melaporkan kinerja yang baik. Rumah sakit harus memiliki sistem kerja dan kinerja yang efektif agar dapat memberikan layanan yang berkualitas. Namun, banyak rumah sakit masih menghadapi masalah dalam meningkatkan kinerja pegawai,

seperti tingginya angka absensi, rendahnya produktivitas, dan kualitas pelayanan yang buruk (Pramida & Mulyanti, 2023).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah Lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat dikatakan sebagai sebuah kondisi atau keadaan suatu tempat kerja yang berhubungan bagaimana tempat kerja tersebut, yang nantinya akan mempengaruhi psikologis dari pekerja itu sendiri karena perubahan suasana di luar tempat kerja dengan tempat bekerja. Dalam hubungannya dengan kinerja, pernyataan diatas sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh mengatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Selain mempunyai pengaruh terhadap kinerja, lingkungan kerja juga mampu mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan di suatu perusahaan. Dengan adanya kepuasan kerja dari karyawan terhadap pekerjaannya maka akan menimbulkan kinerja yang bagus pula terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh penggunaan teknologi informasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja tenaga medis di RS. Polri Jakarta yang dimediasi kepuasan kerja. Selanjutnya, peneliti melakukan pra-survei dengan membagikan angket berupa kuesioner menggunakan indikator menurut (Afandi, 2018b). Angket tersebut tertutup kepada 15 pegawai di RS Polri Jakarta. Setiap responden diminta untuk memilih 2 dari 5 indikator kepuasan kerja. Berikut merupakan hasil pra-survei yang telah dilakukan terhadap 15 pegawai di RS Polri Jakarta.

Tabel 4. Data Pra-Survei Kepuasan Kerja Terhadap 15 Pegawai di RS Polri Jakarta

| No | Indikator Kepuasan Kerja | Deskripsi | Tidak Setuju | Setuju |
|----|--------------------------|---|--------------|--------|
| 1 | Pekerjaan | Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan | 63% | 37% |
| 2 | Upah | Jumlah Bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil | 74% | 26% |
| 3 | Promosi | Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan | 40% | 60% |
| 4 | Pengawas | Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja | 70% | 30% |
| 5 | Rekan Kerja | Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan | 60% | 40% |

Sumber Data penelitian diolah (2024)

Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai RS Polri di Jakarta masih belum menunjukkan angka yang positif. Dari 5 item pertanyaan yang diajukan terdapat 4 item yang memiliki persentase tidak setuju lebih dari 50% sedangkan persentase yang tidak setuju kurang dari 50% hanya 1 item. Kepuasan kerja di RS Polri diperkirakan akan lebih memenuhi target bagi tenaga kesehatannya untuk memajukan RS Polri di masa depannya.

Penelitian ini menjadi penting diteliti dikarenakan hendak dicapainya pengaruh sebagai antara lain (1) Tehnologi Informasi terhadap kinerja pegawai

secara tidak langsung melalui kepuasan kerja, (2) Lingkungan kerja terhadap Kinerja melalui kepuasan kerja, (3) Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dan (4) Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai . Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat, yaitu: manfaat teoritis, dimana hasil dari analisis ini diharapkan nantinya mampu membantu dalam menambah pemahaman serta mengaplikasikannya di bidang manajemen sumber daya manusia di RS Polri yang berkaitan dengan variabel Tehnologi Informasi , Lingkungan kerja, Kepuasan kerja, dan Kinerja pegawai. Demikian pula manfaat praktis, dimana hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya mampu membagikan bantuan ide, pandangan, dan penjelasan serta berguna yang mana berhubungan dengan menambah kemampuan dan kinerja Tenaga Kesehatan melalui Kepuasan Kerja dalam RS Polri di Jakarta.

Penelitian semacam ini sudah cukup banyak dilakukan di RS Polri ini , karena di RS Polri Jakarta adalah RS Polri no 1 di Indonesia , dengan adanya tingkat kepuasan kerja di RS Polri diharapkan dapat merangsang peningkatan kinerja Pegawai Kesehatan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh RS Polri dalam memperoleh hasil kerja yang baik dalam menghasilkan produktivitas pegawai yang maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?
2. Apakah penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga Kesehatan di RS. Polri?

3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja tenaga medis di RS. Polri?
4. Apakah penggunaan Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?
5. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?
6. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?
7. Apakah Kepuasan Kerja memediasi pengaruh penggunaan Teknologi Informasi, dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri Jakarta.
2. Mengetahui penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja tenaga kesehatan di RS. Polri?
3. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja tenaga medis di RS. Polri?
4. Mengetahui pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Tenaga kesehatan di RS. Polri?

5. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di RS. Polri?

6. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?

7. Mengetahui Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Teknologi Informasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja tenaga kesehatan di RS. Polri?

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Manfaat dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu aspek teoritis dan aspek praktis.

1.6 Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman penelitian dalam mengembangkan kinerja khususnya berkenaan dengan manajemen sumber daya manusia mengenai teori teknologi informasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

1.7 Aspek Praktis

Bagi Perusahaan/Instansi

Hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan/instansi mengenai masalah yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai penggunaan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.8 Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.9 Bagi Penulis/Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.10 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan dalam penelitian ini mengikuti struktur yang terorganisir dengan baik. Sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan

Bagian pertama, yaitu pendahuluan, memberikan pemahaman mendalam mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II. Kajian Pustaka

Bagian kedua, yaitu kajian pustaka, menjelaskan konsep-konsep yang mendasari penelitian, termasuk teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dalam konteks kinerja tenaga kesehatan

BAB III. Metode Penelitian

Bagian ketiga, yaitu metode penelitian, memberikan panduan tentang pendekatan penelitian, pemilihan populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

