

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pandemi Covid-19 menjadi perbincangan di hampir seluruh dunia sejak kemunculannya di akhir Tahun 2019 dan memberikan dampak yang luar biasa. *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona jenis baru yaitu SARS-Cov2 dengan tingkat penularan yang sangat tinggi sebagai akibatnya dalam beberapa bulan telah menyebar hampir di seluruh dunia. WHO (World Health Organization) memutuskan Covid-19 sebagai pandemi global pada tanggal 11 Maret 2020. WHO sebagai Badan Kesehatan dunia menyatakan bahwa Covid-19 adalah pandemi yang telah merenggut nyawa ribuan orang. Rasulullah SAW mengajarkan bahwa jika terdengar informasi yang pasti mengenai adanya wabah penyakit yang sedang berjangkit pada suatu negeri, maka kita dilarang memasuki negeri tersebut. Selain itu, Umar bin al-Khaththab pernah membatalkan kunjungannya ke Syam karena telah terjadi pandemi penyakit di Syam saat itu (Khaedir, 2020). Oleh karena itu, sejarah masa lalu ini dapat kita dijadikan pedoman umat Islam dalam menghadapi ketidakpastian kondisi lingkungan, terutama lingkungan kerja pasca pandemi Covid-19 sehingga wabah penyakit tersebut dapat meminimalisir penyebaran dan tidak semakin tersebar luas.

Organisasi swasta/pemerintah/BUMN yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit dimana organisasi ini membutuhkan modal, tenaga

kerja, sarana dan teknologi sebagai sumber dayanya, sehingga besar kemungkinan juga terdapat masalah yang berhubungan dengan kesenjangan sumber daya tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang penting bagi setiap organisasi karena berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas organisasi rumah sakit. Sumber daya manusia adalah keunggulan kompetitif yang berpotensi karena setiap sumber daya manusia harus memiliki kompetensi sebagai salah satu faktor pendukung kesuksesan dalam sebuah rumah sakit, sehingga pengelolaan terhadap SDM sangatlah penting (Rusvitawati dkk., 2019). Fasilitas pelayanan Rumah Sakit dituntut untuk memiliki daya saing tinggi dan sehat untuk bertahan hidup pada masa Pasca Covid-19 seperti saat ini. Strategi yang tepat dilakukan untuk mewujudkan tuntutan salah satunya yaitu tersedianya sumber daya manusia profesional yang mampu meraih kinerja oleh pegawai yang tepat guna, tepat sasaran, dan tidak boros yang dapat dihasilkan melalui peningkatan profesionalisme dan pembinaan SDM secara berkesinambungan. Peran tenaga kesehatan dalam pembangunan negeri yaitu seperti membangun generasi yang nantinya menjadi SDM yang berkualitas, menghasilkan SDM yang berkualitas diperlukan kondisi lingkungan yang sehat dan nyaman dalam hal lingkungan fisik, sosial, ekonomi, budaya dan sebagainya, serta perilaku yang kondusif bagi kesehatan. Organisasi perlu untuk mengimplementasikan teknik-teknik seperti anggaran, aturan, standar operasional prosedur (SOP), deskripsi pekerjaan, pengukuran dan penilaian kinerja.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Pasal 22 menjelaskan bahwa Pemerintah harus dapat mengupayakan ketersediaan tenaga kesehatan di setiap fasilitas kesehatan yang ada di wilayahnya dengan memperhatikan aspek pemanfaatan, pemerataan, dan pengembangan karena keberadaan tenaga kesehatan sangat penting bagi keberhasilan pembangunan kesehatan. Menurut Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin, telah terjadi penurunan jumlah kunjungan di pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN pada fasilitas kesehatan. Jika di tahun 2019 ada 433,39 juta kunjungan, pada tahun 2020 hanya ada 362,7 juta kunjungan. Kunjungan pada fasilitas kesehatan terjadi penurunan sampai 70,69 juta. Penurunan ini terjadi pada semua jenis layanan baik rawat jalan tingkat pertama sampai tingkat lanjut (klinikpintar.id). *Coronavirus Diseases* 2019 (COVID-19) membuat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes dihadapkan dengan adanya ketidakpastian lingkungan sehingga terus melakukan perbaikan pelayanan kesehatan.

RSUD Brebes merupakan rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan menjadi salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kabupaten Brebes. RSUD Brebes memastikan setiap hari sterilisasi ruangan dan screening tenaga kesehatan dilaksanakan lebih cepat sesuai standar operasional prosedur (SOP) sehingga layanan rawat jalan ataupun rawat inap beroperasi semakin optimal. Selain itu, para petugas pelayanan di RSUD Brebes telah dibekali pelatihan manajemen pelayanan secara berkala sehingga komitmen pelayanan dapat dilakukan secara baik, menyediakan ruangan bersih dan terasa nyaman.

Berdasarkan wawancara awal dengan Ibu Sri Nani Purwaningrum, selaku Kasubbag Pengembangan Mutu dan SDM RSUD Brebes, masih terdapat beberapa permasalahan yaitu belum tersusunnya program diklat pegawai RSUD Brebes per tahun dalam hal pengembangan kompetensi dan belum adanya evaluasi secara berkala dan tahunan. Selama ini implementasi program diklat mendasar pada pengajuan usulan masing-masing unit dan penawaran dari Lembaga diklat eksternal. Pada pengembangan pengetahuan pegawai RSUD Brebes, kegiatan pengembangan pegawai dilaksanakan dengan cara sosialisasi, *transfer of knowledge* hasil pelatihan secara langsung di jajaran unit terkait dan *in house training* (IHT).

Pandemi covid sangat berpengaruh terhadap lingkungan kerja di RSUD Brebes, terutama pada kondisi Kesehatan pegawai yang bertugas melayani pasien isolasi Covid-19. Angka kesakitan pegawai karena terpapar covid meningkat secara drastis dan kondisi ini menyebabkan terganggunya eksistensi pelayanan karena kekurangan petugas dalam operasionalisasi pelayanan. Hal ini memaksa RSUD Brebes mengambil langkah dengan melakukan open rekrutmen tenaga sukarelawan untuk membantu penanganan pasien secara cepat, mencegah dan menurunkan angka kesakitan serta kematian akibat terpapar virus covid. Selain itu, para dokter spesialis RSUD Brebes, mengkritisi kinerja manajemen yang dianggap tidak transparan dalam hal keuangan dan pembagian jasa medis. Hal ini memberi dampak pada pelayanan poliklinik sehingga pasien dirugikan karena adanya penutupan sementara (Sidiq, 2019). Ribuan strip obat yang sudah

kedaluwarsa juga dimusnahkan RSUD Brebes sesuai dengan kelanjutan dari laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) tahun 2020 dan sesuai nota dinas Bupati (BPK-RI, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam pengelolaan persediaan terutama dalam hal peningkatan kinerja Pegawai RSUD Brebes.

Berdasarkan dari fenomena-fenomena yang terjadi di RSUD Brebes terjadi perubahan pada saat kondisi pandemi menjadi endemi seperti kondisi lingkungan kerja dimana sebelum terjadi pandemi berubah menjadi setelah pandemi dan memaksa pegawai harus bisa meningkatkan kompetensi, motivasi, dan pengetahuan sehingga diharapkan kinerja pegawai meningkat. Peneliti berupaya mencari beberapa sumber untuk mengetahui variabel tersebut apakah berpengaruh positif atau negatif.

Kompetensi pada sumber daya manusia (SDM) memiliki peran untuk peningkatan kinerja pegawai atau kompetensi memiliki berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai menurut penelitian dari Mulyasari (2019), Srigati & Ismiyati (2020), Rosmaini & Tanjung (2019), Tan & Nawawi (2021), Pramesaona (2020), Odja dkk. (2020), dan Djaya (2021). Berbeda dengan penelitian dari Kharisma (2020) dan Chairunnisa dkk. (2021) yang menyebutkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai namun kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kinerja pegawai dalam upaya peningkatan ini tidak lepas dari 2 pokok yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang yaitu kemampuan (*ability*) dan motivasi.

Motivasi yang terus menerus dianggap penting sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi dan sangat penting diterapkan terlebih untuk organisasi yang telah memiliki budaya kerja yang telah lama diterapkan (Susanto & Surajiyo, 2020). Hasil penelitian Parashakti & Ekhsan (2021), Wijaya (2017), Kharisma (2020), Mudayana (2014), Srigati & Ismiyati (2020), Rosmaini & Tanjung (2019) dan Pramesona (2020) menyebutkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian menurut Dinarwati (2021), Tan & Nawawi (2021), Pasaribu (2021) dan Djaya (2021) yang menyebutkan bahwa motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai organisasi. Hal ini tentunya berkaitan dengan pengetahuan seseorang dalam mengelola organisasi sehingga mampu menghasilkan kinerja yang maksimal.

Rani dkk. (2020), Harnowo & Sholihin (2021), Sitorus dkk. (2021), Suparman (2020) dan Tan & Nawawi (2021) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian Laoh dkk. (2016) yang menyebutkan bahwa manajemen pengetahuan secara parsial tidak berpengaruh secara terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan Sedarmayanti (2011) dalam Jayanti & Syamsir (2018), lingkungan kerja merupakan seluruh alat dan bahan yang ada disekitar lingkungan seseorang ketika bekerja yang menjadi metode kerja dan pengaturan kerja, baik perorangan maupun kelompok, dan pada dasarnya lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Herlina (2020), Kharisma (2020), Pasaribu (2021), Mauli & Wijayanto (2021) dan Pramesona (2020)

menyebutkan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan Suparman (2020) yang menyebutkan bahwa variabel lingkungan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai. Hal ini tentunya tidak dapat lepas dari ketersediaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.

Teknologi informasi adalah istilah umum untuk seluruh teknologi yang mendukung manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebarkan informasi (Fitriani, 2018). Nurariansyah (2019), Marhaen & Jaenab (2021), Fitriani (2018), Majene & Moersidi (2021), Rosdiana H & Mastuti (2019), Haeruddin dkk. (2021) dan Suryani, dkk (2021) dan Odja dkk. (2020) menyebutkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun, berbeda dengan hasil penelitian dari Nengsy & Karlina (2020) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya dan yang terjadi di RSUD tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Pengetahuan, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.

Penelitian-penelitian terdahulu ditemukan bahwa masih terjadi perbedaan pendapat atau hasil dari variabel tersebut, sehingga pentingnya penelitian ini dilakukan untuk melihat terjadinya pembaruan dimana terdapat adanya ketidakpastian lingkungan terutama saat pasca pandemi yang dihubungkan

dengan pengaruh variabel seperti Kompetensi, Motivasi, Pengetahuan, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes sehingga penelitian ini akan terlihat variable mana sajakah yang berpengaruh negatif dan positif sehingga penelitian ini dapat memberikan masukan ke RSUD Brebes dan Pemerintah untuk segera memperbaiki dan meningkatkan kekurangan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka timbul rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes?
2. Apakah Motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes?
3. Apakah Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes?
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes?
5. Apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.
2. Menguji dan menemukan bukti empiris bahwa Motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.
3. Menguji dan menemukan bukti empiris bahwa Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.
4. Menguji pengaruh dan menemukan bukti empiris bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD Brebes dalam Pengaruh dan menemukan bukti empiris bahwa Kompetensi, Motivasi, Pengetahuan, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Brebes dalam Pengaruh dan menemukan bukti empiris bahwa Kompetensi,

Motivasi, Pengetahuan, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan ilmu manajemen serta diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang relevan, terutama pada Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Pengetahuan, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai RSUD Brebes.