BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit di Indonesia saat ini dihadapkan pada tuntutan peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi. Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan RI sejak 2022 mendorong implementasi *Satu Sehat Platform* dan digitalisasi rekam medis elektronik (RME). Namun, berdasarkan laporan *Digital Health Transformation Strategy (DHTS)* (2023), baru sekitar 58% rumah sakit di Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem informasi terintegrasi secara optimal, sementara sisanya masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kompetensi digital SDM, dan resistensi perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa proses transformasi digital belum berjalan merata dan dapat berdampak pada efektivitas kerja karyawan rumah sakit.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan komponen utama dalam sistem kesehatan yang berperan langsung terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjutan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang aman, bermutu, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai aspek, mulai dari promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif, yang memerlukan koordinasi lintas profesi dan dukungan sumber daya yang memadai (Bettrianto, 2024). Mutu pelayanan suatu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut (Ardita & Suwandana, 2022). Oleh karena itu, kinerja pegawai di rumah sakit adalah salah satu faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Alcácer & Cruz-Machado, 2019).

Kinerja pegawai diartikan sebagai pencapaian tujuan utama peran pekerjaan, dan merupakan hasil akhir dari seluruh aktivitas yang ada yang menggunakan seluruh sumber daya yang ada guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Azzuhri, 2020). Kinerja yang baik merupakan kombinasi efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang tersedia, serta tingkat pencapaian dan efektivitas yang tinggi, berdasarkan pelaksanaan tugas pokok yang dipercayakan pekerja kepada mereka dalam pekerjaannya, baik sebagai dokter, perawat, teknisi, atau administrator (Al-Otaibi, 2020). Dengan kata lain, kinerja adalah pemenuhan tugas dan tanggung jawab kerja oleh karyawan, dengan menggunakan sumber daya organisasi yang tersedia, selain hasil dari tindakan atau hasil yang dicapai.

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital menjadi tuntutan penting bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas operasional, serta daya saing. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2022), penerapan sistem informasi kesehatan, digitalisasi administrasi, serta penggunaan perangkat digital lainnya merupakan salah satu strategi untuk memperbaiki mutu layanan dan efisiensi kerja tenaga kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan ini agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif.

Di rumah sakit, transformasi digital melibatkan penggunaan teknologi seperti sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik, telemedicine, dan otomatisasi berbagai proses (Dethine, Enjolras, & Monticolo, 2020) . Tujuan utama dari transformasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat akses informasi pasien, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, perubahan ini juga menciptakan tantangan dalam hal adaptasi dan kinerja pegawai rumah sakit. Data dari Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2023 menunjukkan bahwa sekitar 65% rumah sakit di Indonesia telah mulai mengimplementasikan sistem digital untuk mendukung operasional mereka. Transformasi digital tidak hanya menuntut ketersediaan

teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Studi oleh Prasetyo (2021) menyebutkan bahwa keberhasilan digitalisasi di fasilitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam mengadopsi teknologi, pengetahuan digital, serta dukungan organisasi. Karyawan yang tidak siap atau tidak terampil dalam menggunakan sistem digital dapat mengalami penurunan produktivitas, stres kerja, bahkan kesalahan dalam pelayanan. Maka dari itu, transformasi digital memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan, khususnya pada unit pelayanan yang berPengaruh langsung dengan pasien.

Selain faktor teknologi, lingkungan kerja juga memegang peranan besar dalam menentukan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, serta mendukung akan meningkatkan motivasi dan semangat kerja. Lingkungan kerja adalah kondisi fisik maupun non-fisik di tempat kerja yang memengaruhi kenyamanan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Menurut Sedarmayanti (2019), lingkungan kerja meliputi pencahayaan, sirkulasi udara, kebersihan, kebisingan, keamanan, Pengaruh antar rekan kerja, dan dukungan organisasi. Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan konsentrasi, menurunkan stres, serta mendorong perilaku kerja positif.

Menurut Handayani dan Kurniawan (2020), lingkungan kerja fisik dan non-fisik yang baik berdampak pada meningkatnya konsentration, kolaborasi tim, dan kualitas pelayanan. Di sektor kesehatan, lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menimbulkan kelelahan, tekanan psikologis, hingga menurunkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Oleh karena itu, lingkungan kerja yang optimal menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pelayanan rumah sakit.

Faktor lain yang sering menjadi tantangan di fasilitas kesehatan adalah rangkap tugas atau *multi-positioning*. Rangkap tugas (*multi-positioning*) didefinisikan sebagai kondisi ketika seorang karyawan memegang lebih dari satu tugas atau posisi dalam organisasi. Menurut Hasibuan (2020), rangkap tugas dapat meningkatkan efektivitas organisasi apabila diberlakukan secara

proporsional dan sesuai kompetensi. Namun, jika dilakukan tanpa pengaturan beban kerja yang seimbang, maka akan menimbulkan kelelahan, stres, serta penurunan kualitas kerja.

Dalam beberapa rumah sakit, rangkap tugas dilakukan untuk menutupi kekurangan tenaga kerja atau efisiensi organisasi. Penelitian oleh Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa rangkap tugas dapat menyebabkan beban kerja berlebih, stres kerja meningkat, serta menurunnya performa karyawan apabila tidak diimbangi dengan dukungan dan pembagian tugas yang proporsional. Karyawan yang harus menyelesaikan lebih dari satu peran berpotensi mengalami kelelahan yang akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Kabupaten Kuningan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang terus mengalami peningkatan kebutuhan layanan kesehatan seiring dengan pertumbuhan penduduk dan tuntutan kualitas pelayanan publik. Hingga tahun 2024 terdapat beberapa rumah sakit yang beroperasi, baik rumah sakit umum pemerintah maupun swasta, yang didukung oleh ratusan tenaga kesehatan dan nonkesehatan. Kondisi ini menuntut pengelolaan sumber daya manusia rumah sakit yang profesional agar kinerja karyawan tetap optima (DinkesKabKuningan, 2024).

Namun demikian, dalam praktiknya rumah sakit di Kabupaten Kuningan menghadapi berbagai permasalahan kinerja karyawan. Salah satu faktor yang menonjol adalah transformasi digital di sektor kesehatan. Sejak diberlakukannya kebijakan digitalisasi layanan kesehatan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, seluruh rumah sakit diwajibkan mengimplementasikan sistem informasi manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik (RME), serta integrasi data kesehatan nasional melalui platform SATUSEHAT. Transformasi digital ini bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan mutu pelayanan. Akan tetapi, di tingkat rumah sakit daerah, penerapan sistem digital seringkali menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi SDM, kurangnya pelatihan, adaptasi teknologi yang lambat, serta beban kerja administratif yang meningkat, sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan (DinkesKabKuningan, 2024).

Rumah Sakit Mitra Husada Kabupaten Kuningan merupakan salah satu rumah sakit umum swasta yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Kuningan dan wilayah sekitarnya. Rumah sakit ini beroperasi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang memberikan layanan medis rawat jalan, rawat inap, serta pelayanan gawat darurat bagi masyarakat. Keberadaan RS Mitra Husada menjadi pelengkap layanan kesehatan pemerintah dalam upaya meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan di daerah.

Berdasarkan data Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, RS Mitra Husada terdaftar sebagai Rumah Sakit Umum (RSU) Kelas D. Sebagai rumah sakit kelas D, RS Mitra Husada menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan pelayanan penunjang, dengan keterbatasan jumlah tenaga medis spesialis dan fasilitas dibandingkan rumah sakit kelas yang lebih tinggi. Kondisi ini menuntut efektivitas pengelolaan sumber daya manusia agar kinerja karyawan tetap optimal dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan. RS Mitra Husada juga mulai menerapkan transformasi digital melalui penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta penerapan rekam medis elektronik (RME) namun dalam implementasi nya masih terdapat berbagai kendala, terutama kesiapan sumber daya manusia dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja berbasis teknologi digital.

RS Mitra Husada didukung oleh tenaga medis dan nonmedis dengan jumlah karyawan 230 orang, yang terdiri atas dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan lainnya, serta tenaga administrasi dan penunjang (SIRS, 2023). Permasalahan di RS Mitra husada terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu, kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam beradaptasi dengan perubahan system kerja berbasis teknologi digital, lingkungan kerja dengan tuntutan pelayanan yang tinggi serta tekanan yang berPengaruh langsung dengan keselamatan pasien dan rangkap tugas dimana karyawan harus menjalankan lebih dari satu fungsi kerja untuk menjaga kelangsungan pelayanan Rumah Sakit. Pada tahun 2024, RS Mitra Husada Kabupaten Kuningan mencatat volume pasien rawat jalan sebanyak 9.958 pasien dengan

total kunjungan sebanyak 25.411 orang. Volume ini mencerminkan beban layanan yang signifikan terhadap sumber daya rumah sakit, baik tenaga medis maupun non-medis, yang harus menangani serangkaian tugas klinis dan administratif setiap harinya.

Tabel 1. 1
Capaian Kinerja Tahunan Rumah Sakit Mitra Husada

No	Indikator Kinerja	Target	2024		2025		Satuan	Ket
			Realisasi	Capaian (%)	Realisasi	Capaian (%)		
1	BOR	60-85	65	76,5	75	88,2	%	Sesuai
2	ALOS	6-9	7	77,7	8	88,8	Hari	Baik
3	TOI	1-3	2	66,7	3	100	Hari	Efisien
4	BTO	≥40	45	112,5	43	107,5	Kali	>Target
5	Kunjungan Rawat Jalan	≥10.000	9.652	96,52	9.958	99,5	Kunjungan	Belum Optimal
6	Kepuasan Pasien	≥85	80	94,1	81	95,2	%	Baik
7	Ketepatan Waktu Pelayanan	≥85	83	97,6	83	97,6	%	Baik
8	Angka Keluhan Pasien	≤5	7	140	7	140	Kasus	Perlu Evaluasi
9	Kepatuhan Penggunaan SIMRS	≥95	80	84,2	87	91,5	%	Belum Optimal
10	Ketepatan Input Data	100	90	90	93	93	%	Belum Optimal
11	Kehadiran Karyawan	≥95	93	97,9	95	100	%	Sesuai
12	Rangkap Tugas	≤5	7	140	7	140	Orang	Perlu Evaluasi

Sumber : Laporan Tahunan Rumah Sakit Mitra Husada Tahun 2025

Berdasarkan hasil pengukuran indikator kinerja pelayanan Rumah Sakit Mitra Husada pada tahun 2024 dan 2025 menunjukan adanya dalam beberapa indikator yang telah sesuai dan telah melebihi target, namun ada juga

beberapa indikator yang belum optimal dan perlu di evaluasi, yaitu kunjungan rawat jalan yang belum optimal, angka keluhan pasien yang perlu evaluasi, kepatuhan penggunaan SIMRS yang belum optimal, ketepatan input data yang belum optimal, dan rangkap tugas yang perlu evaluasi.

Tabel 1. 2
Capaian Penilaian Kinerja Rumah Sakit Mitra Husada Tahun 2025

No	Indikator Penilaian	Target	Capaian	Keterangan
1	Kehadiran (Absensi)	100%	97%	Baik
2	Ketepatan Waktu Pelayanan	≤ 10 menit	9 menit	Sangat Baik
3	Kepatuhan Terhadap SOP	100%	92%	Baik, Perlu Peningkatan
4	Kepatuhan Penggunaan APD	100%	100%	Sangat Baik
5	Kualitas Pelayanan	≥ 90%	88%	Cukup, Perlu di Evaluasi
6	Kepuasan Pasien	≥ 85%	90%	Sangat Baik
7	Kelengkapan Administasi	100%	85%	Perlu Perbaikan
8	Cakupan Progran	100%	80%	Perlu Perbaikan
9	Kerjasama Tim	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
10	Disiplin Kerja	Baik	Cukup	Perlu Pembinaan
11	Inisiatif / Inovasi	Ada	Tidak Ada	Perlu Dorongan
12	Tanggung Jawab	Baik	Baik	Dipertahankan

Sumber : Laporan Tahunan Rumah Sakit Mitra Husada Tahun 2025

Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang sebagai rumah sakit umum swasta kelas D di Kabupaten Kuningan menghadapi tantangan serupa. Dengan jumlah karyawan sekitar 230 orang dan volume kunjungan pasien yang relatif tinggi, rumah sakit ini dituntut untuk menjaga kinerja karyawan tetap optimal. Berdasarkan capaian indikator kinerja tahun 2024–2025, masih terdapat beberapa indikator yang belum optimal, antara lain kepatuhan

penggunaan SIMRS, ketepatan input data, angka keluhan pasien, serta tingginya jumlah karyawan yang menjalani rangkap tugas. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi permasalahan kinerja yang berkaitan dengan transformasi digital, lingkungan kerja, dan pembagian tugas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang diduga dipengaruhi oleh tingkat implementasi transformasi digital, kondisi lingkungan kerja, dan praktik rangkap tugas. Meskipun penelitian mengenai kinerja karyawan telah banyak dilakukan, kajian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut secara simultan dalam konteks rumah sakit daerah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis Pengaruh transformasi digital, lingkungan kerja, dan rangkap tugas terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang sebagai dasar pengambilan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas maka rumusan maslah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh transformasi digital terhadap kinerja karyawan ?
2. Bagaimana Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ?
3. Bagaimana Pengaruh rangkap tugas terhadap kinerja karyawan ?
4. Bagaimana Pengaruh transformasi digital, lingkungan kerja, dan rangkap tugas terhadap kinerja karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian yang akan dilakukan ini untuk menganalisis Pengaruh transformasi digital, lingkungan kerja, dan rangkap tugas terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang. Adapun tujuan penelitian adalah untuk :

1. Menganalisis Pengaruh transformasi digital terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang.

2. Menganalisis Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang.
3. Menganalisis Pengaruh rangkap tugas terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang.
4. Menganalisis Pengaruh transformasi digital, lingkungan kerja, dan rangkap tugas secara bersamaan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
   a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait Pengaruh transformasi digital, lingkungan kerja, dan rangkap tugas terhadap kinerja karyawan.
   b. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor kesehatan, terutama pada rumah sakit daerah.
   c. Memperkaya literatur empiris yang sebelumnya masih terbatas dalam menggabungkan ketiga variabel tersebut dalam satu model penelitian.
2. Manfaat Praktis
   a. Memberikan informasi bagi manajemen Rumah Sakit Mitra Husada Ciawigebang mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.
   b. Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kesiapan karyawan dalam menghadapi transformasi digital melalui pelatihan dan pendampingan.
   c. Memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, aman, dan mendukung produktivitas.

d. Membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi dampak rangkap tugas serta mempertimbangkan kebijakan pembagian tugas yang lebih proporsional agar tidak menghambat kinerja karyawan.