

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor utama yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mewujudkan target yang sudah ditentukan. Dalam perspektif manajemen modern, SDM dipandang sebagai aset strategi yang berperan penting dalam menciptakan keunggulan organisasi, baik dari segi produktivitas, efisiensi, maupun kualitas layanan. Organisasi yang mampu mengelola SDM secara efektif akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan tuntutan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pengelola SDM menjadi aspek krusial yang tidak dapat diabaikan dalam setiap organisasi.

Pada sektor publik, pengelolaan SDM memiliki kompleksitas tersendiri karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas. Organisasi sektor publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, sebagaimana yang menjadi dasar dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Mutu pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut. Dengan demikian, peningkatan kinerja SDM menjadi salah satu agenda utama dalam upaya pembenahan sistem pemerintahan dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Sektor pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor publik yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab terhadap keselamatan dan kepuasan masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang optimal sangat ditentukan oleh kinerja seluruh unsur SDM yang terlibat di dalamnya, baik tenaga medis, paramedis, maupun tenaga pendukung lainnya.

RS X memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan rumah sakit

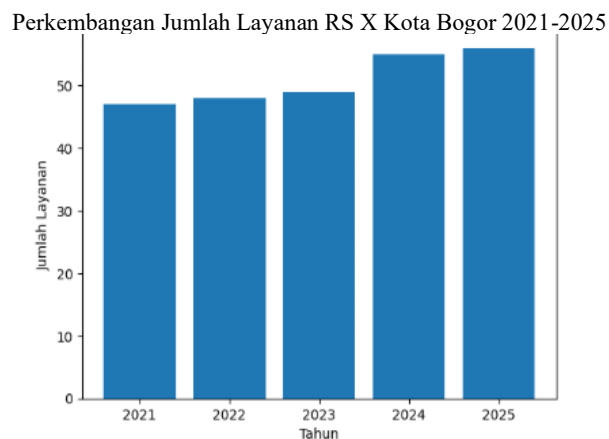
swasta, terutama dari sisi orientasi pelayanan dan regulasi. RS X dituntut untuk menyediakan layanan kesehatan yang adil dan dapat dijangkau oleh masyarakat, sekaligus mematuhi berbagai kebijakan dan regulasi pemerintah daerah. Kondisi ini menuntut pengelolaan SDM yang profesional dan terencana agar rumah sakit mampu menjalankan fungsi pelayanan publik secara efektif meskipun dihadapkan pada keterbatasan sumber daya.

Posisi tenaga administrasi dalam struktur organisasi rumah sakit memiliki peran yang sangat penting. Fungsi administratif mencakup pengelolaan rekam medis, pengaturan jadwal pelayanan, pengelolaan keuangan, serta koordinasi lintas unit kerja yang menjadi dasar terselenggaranya pelayanan medis secara tertib dan teratur. Apabila fungsi administrasi berjalan dengan baik, maka alur pelayanan kepada pasien akan berlangsung lebih lancar, efisien, dan minim kesalahan. Sebaliknya, kinerja administrasi yang kurang optimal dapat menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan yang pada akhirnya berdampak pada ketidakpuasan pasien dan menurunnya mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pacupandemi COVID-19, sektor kesehatan di Indonesia mengalami peningkatan aktivitas pelayanan yang signifikan. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa pada periode 2023-2024 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit pemerintah lebih dari 20% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini merupakan dampak dari normalisasi layanan kesehatan nasional setelah pandemi. Kondisi tersebut secara langsung berdampak pada meningkatnya beban kerja administrasi rumah sakit.

Meningkatnya volume kunjungan pasien menyebabkan kompleksitas pekerjaan administrasi menjadi semakin tinggi. Tenaga administrasi dituntut untuk bekerja secara cepat, teliti, dan akurat dalam mengelola berbagai proses pelayanan. Kesalahan administratif, sekecil apa pun, dapat berdampak pada keterlambatan layanan, ketidaktepatan data, serta menurunnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kinerja tenaga administrasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda.

RS X Kota Bogor sebagai salah satu rumah sakit rujukan daerah juga menghadapi peningkatan tuntutan pelayanan yang serupa. Data perkembangan layanan menunjukkan bahwa jumlah layanan RS X Kota Bogor meningkat dari 47 layanan tahun 2021 hingga mencapai 56 layanan tahun 2025. Peningkatan jumlah layanan ini mencerminkan upaya rumah sakit dalam memperluas cakupan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun, peningkatan tersebut juga berimplikasi pada meningkatnya beban kerja dan kompleksitas tugas administrasi. Adapun jumlah peningkatannya dapat dilihat dalam grafik berikut:



Gambar 1.1 Grafik Peningkatan Jumlah Pasien

Sumber: RS X Kota Bogor

Selain peningkatan jumlah layanan, RS X Kota Bogor juga menghadapi tantangan dalam penerapan sistem administrasi berbasis digital. Digitalisasi pelayanan kesehatan menuntut tenaga administrasi untuk memiliki kemampuan adaptasi terhadap teknologi informasi, pengelolaan data elektronik, serta pemahaman sistem informasi rumah sakit. Perubahan sistem kerja ini menuntut tenaga administrasi untuk terus meningkatkan kemampuan agar kinerja tetap optimal di tengah perubahan yang terjadi.

Kinerja tenaga administrasi menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan, baik dari aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, maupun tanggung jawab. Kinerja yang baik akan mendukung efisiensi proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan administratif. Dalam pelayanan rumah sakit, kinerja administrasi menjadi

penopang keandalan data sebagai dasar pengambilan keputusan. Tenaga administrasi yang bekerja tertib, cermat, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kinerja tenaga administrasi adalah kompetensi. Kompetensi tidak hanya mencakup penguasaan teknis, tetapi juga pemahaman terhadap regulasi dan kebijakan, kemampuan berkomunikasi secara efektif, serta sikap kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik. Dalam lingkungan rumah sakit yang dinamis, tenaga administrasi yang kompeten mampu menangani berbagai situasi dengan tepat, meminimalkan kesalahan prosedural, serta menjaga konsistensi dan akurasi dalam setiap proses kerja.

Selain kompetensi, lingkungan kerja juga mempengaruhi kinerja tenaga administrasi. Lingkungan kerja meliputi aspek fisik, seperti fasilitas dan sarana kerja, serta aspek nonfisik, seperti hubungan antarpegawai dan suasana organisasi. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang mendukung, baik secara fisik maupun psikologis, akan lebih mudah mempertahankan motivasi dan konsentrasi, sehingga hasil kerja cenderung lebih optimal dan konsisten.

Namun demikian, kondisi lingkungan kerja tenaga administrasi di rumah sakit masih belum optimal. Hal ini terlihat dari ruang kerja yang padat, beban kerja yang tinggi, serta tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu singkat yang umum dijumpai di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kelelahan kerja dan penurunan konsentrasi, yang pada akhirnya meningkatkan risiko kesalahan dalam penyelesaian tugas administrasi. Dengan demikian, lingkungan kerja yang tidak mendukung bukan sekedar mengurangi kenyamanan pegawai, tetapi juga menjadi faktor penghambat dalam pencapaian kinerja administrasi yang optimal di RS X Kota Bogor.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di RS X Kota Bogor, terlihat bahwa ruang kerja tenaga administrasi dalam kondisi padat dengan aktivitas yang tinggi. Antrean di loket administrasi tampak panjang, sementara tenaga administrasi yang bertugas terlihat kewalahan dalam melayani pasien. Kondisi

tersebut mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja yang dihadapi dengan kapasitas sumber daya yang tersedia. Hal ini berpotensi mempengaruhi kualitas, ketepatan waktu, serta konsistensi pelayanan administrasi kepada pasien. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan SDM yang lebih terarah dan berbasis pada kondisi empiris organisasi.

Merujuk pada kondisi yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menelaah seberapa besar pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan secara teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor publik, serta memberikan manfaat secara praktis bagi pihak manajemen RS X Kota Bogor dalam menyusun kebijakan peningkatan kompetensi dan pembenahan lingkungan kerja secara berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah

Setiap organisasi pelayanan publik, termasuk rumah sakit, memiliki tuntutan untuk meningkatkan kinerja pegawai guna menjaga kualitas pelayanan dan kredibilitas institusi. Kinerja tenaga administrasi menjadi indikator penting karena berkaitan dengan ketepatan proses administrasi, pengelolaan data, serta kelancaran pelayanan kepada pasien. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga administrasi di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan pokok yang ditemukan pada tenaga administrasi di RS X Kota Bogor, di antaranya sebagai berikut:

1. Kompetensi tenaga administrasi yang belum merata dapat mempengaruhi kinerja tenaga administrasi.
2. Adaptasi tenaga administrasi terhadap sistem digitalisasi administrasi masih beragam sehingga dapat menghambat proses pelayanan.
3. Lingkungan kerja fisik yang belum memadai berpotensi menurunkan produktivitas tenaga administrasi.
4. Beban kerja yang meningkat pasca-pandemi berpotensi menurunkan motivasi

tenaga administrasi.

5. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan administrasi yang belum konsisten dapat menghambat alur pelayanan.
6. Kualitas dan ketelitian pekerjaan administrasi yang masih bervariasi berpotensi menimbulkan kesalahan administratif yang berdampak pada pelayanan rumah sakit.

1.3. Ruang Lingkup/Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada kajian empiris mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di lingkungan rumah sakit umum daerah. Inti dari penelitian ini adalah menelaah pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor. Batasan ini ditetapkan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian sehingga pembahasan menjadi lebih terarah, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Secara objek penelitian, penelitian ini dibatasi pada tenaga administrasi yang bekerja di RS X Kota Bogor, khususnya yang berada pada Bagian Umum dan Hukum, Bagian Keuangan, serta Bidang SDM dan Diklat. Penelitian ini tidak mencakup tenaga medis, paramedis, tenaga penunjang medis, maupun tenaga administrasi pada unit pelayanan medis lainnya.

Dari sisi populasi penelitian, populasi yang diteliti adalah seluruh tenaga administrasi yang bekerja di RS X Kota Bogor pada Bagian Umum dan Hukum, Bagian Keuangan, serta Bidang SDM dan Diklat pada periode penelitian berlangsung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan disesuaikan dengan jumlah populasi, yaitu menggunakan teknik sensus (sampling jenuh) apabila jumlah populasi relatif kecil, atau teknik probability sampling apabila jumlah populasi relatif besar. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat mempresentasikan kondisi tenaga administrasi di RS X Kota Bogor secara akurat. Dari sisi variabel penelitian, penelitian ini dibatasi pada tiga variabel utama, yaitu:

1. Variabel independen (variabel bebas) terdiri dari:
 - a. Kompetensi (X_1), yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap

kerja tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya.

- b. Lingkungan kerja (X_2), yang mencakup lingkungan fisik, hubungan kerja, dukungan pimpinan, keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh tenaga administrasi di RS X Kota Bogor.
2. Variabel dependen (variabel terikat) yaitu kinerja tenaga administrasi (Y), yang diukur berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas administrasi.

Penelitian ini membatasi topik permasalahan pada seberapa besar pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga administrasi baik secara parsial maupun simultan. Faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, kompensasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja, tidak dianalisis secara langsung dalam penelitian ini untuk menjaga fokus dan keterbatasan waktu penelitian.

Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Data yang dikumpulkan bersifat *cross-sectional*, yaitu diambil pada satu waktu tertentu, sehingga penelitian ini tidak menganalisis perubahan kinerja dalam jangka panjang (*longitudinal*).

Dengan adanya batasan-batasan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang fokus, terukur, dan relevan dalam menguraikan pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor, serta dapat menyumbangkan pemikiran ilmiah dan praktis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor pelayanan kesehatan publik.

1.4. Rumusan Masalah

Latar belakang penelitian menunjukkan meningkatnya kompleksitas pelayanan rumah sakit, tingginya tuntutan kinerja tenaga administrasi, serta adanya kesenjangan penelitian terkait pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga administrasi di rumah sakit umum daerah. Berbagai permasalahan tersebut melatarbelakangi perumusan masalah penelitian sebagai

berikut:

1. Apakah secara parsial kompetensi berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor?
2. Apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor?
3. Apakah secara simultan kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor?

1.5. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk lebih memahami pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja tenaga administrasi dalam membantu kelancaran pelayanan kesehatan di RS X Kota Bogor.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan kepada manajemen RS X Kota Bogor dalam penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya untuk peningkatan kompetensi pegawai serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan pemahaman tersebut, kinerja tenaga administrasi diharapkan dapat ditingkatkan secara lebih efektif sehingga kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat turut mengalami peningkatan.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kompetensi berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor.
2. Apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor.
3. Apakah secara simultan kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi di RS X Kota Bogor.

1.6. Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini disusun ke dalam beberapa bagian agar memudahkan pembahasan, yang kemudian dibagi ke dalam bab dan sub-bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, rumusan masalah, serta maksud dan tujuan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori berupa konsep, definisi, dan kajian literatur yang relevan dengan penelitian serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rancangan dan jenis penelitian, objek penelitian, waktu dan lokasi pelaksanaan, jenis serta sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variable, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan secara mendalam terhadap temuan yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa mendatang.