

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi kesehatan merujuk pada perubahan sistematis dan holistik dalam sistem kesehatan untuk mencapai tujuan kesehatan yang lebih baik. Hal ini melibatkan perubahan signifikan dalam berbagai aspek, antara lain pemanfaatan teknologi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan peningkatan kualitas SDM bertujuan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan untuk menghadapi tantangan kesehatan yang semakin kompleks (Stoumpos et al., 2023).

Sistem informasi telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan terbukti berperan dalam berbagai kegiatan. Keberadaan sistem informasi mendukung kinerja peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi berbagai instansi, baik instansi pemerintahan negeri, swasta maupun perorangan atau individual, serta mendorong perwujudan masyarakat maju dan sejahtera. Sektor kesehatan yang merupakan salah satu sektor penting yang sedang mendapat perhatian besar dari pemerintah merupakan salah satu sektor pembangunan yang sangat potensial untuk dapat diintegrasikan dengan kehadiran teknologi informasi (Dewi et al., 2020)

Teknologi informasi adalah istilah yang mencakup penggunaan komputer dan perangkat telekomunikasi untuk mengolah, menyimpan, mengambil, mentransmisikan, dan menampilkan informasi dalam berbagai bentuk. Seiring dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, organisasi dituntut untuk mengadopsi metode baru dalam mengoptimalkan pengembangan produk dan layanan (Chatzifoti et al., 2024).

Dampak positif dari implementasi teknologi ini termasuk peningkatan produktivitas, penghematan biaya operasional, peningkatan daya saing perusahaan, dan percepatan inovasi produk dan layanan. Namun tantangan seperti biaya implementasi, kurangnya keterampilan teknis, dan resistensi terhadap perubahan juga ditemukan sebagai hambatan utama yang perlu diatasi. Implementasinya penerapan teknologi informasi bagi organisasi masih dihadapkan pada beberapa kendala, sebagaimana yang diungkapkan dalam penelitian oleh (Senduk et al., 2021). Dari kendala-kendala tersebut, menyebutkan beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mempengaruhi efektivitas implementasi Teknologi Informasi, seperti dukungan dari manajemen, ketersediaan infrastruktur, keterampilan dan pengetahuan karyawan, serta kesesuaian Teknologi Informasi dengan kebutuhan organisasi dan perusahaan.

Dalam rangka peningkatan kinerja organisasi, baik pemerintah maupun swasta, diperlukan teknologi informasi yang cepat dan akurat, serta sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menangani pekerjaan secara efektif. Demikian pula halnya dengan Puskesmas, dimana dalam pengolahan datanya memerlukan teknologi komputer sebagai alat bantu dalam pengolahan data. Salah satu diantara data yang perlu diolah dengan bantuan komputer adalah laporan kinerja puskesmas. Khusus dalam pembuatan laporan,

sistem informasi ini memiliki kemampuan untuk menampilkan informasi sesuai kebutuhan pimpinan atau pihak yang berkepentingan (Tahir & Ismail, 2023).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Selama ini pencatatan data puskesmas masih dilakukan secara manual dan ada sebagian yang dicatat di komputer sehingga data – data tersimpan secara terpisah dan menyulitkan petugas puskesmas dalam pembuatan laporan. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan bisa memberikan kemudahan dalam penyimpanan data-data puskesmas dan dalam pembuatan pelaporan puskesmas (Sophian, 2023).

Puskesmas, sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, memiliki peran vital dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten di berbagai bidang. Kompetensi SDM Puskesmas menjadi kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan efisien (Tahir & Ismail, 2023). Kompetensi SDM merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dengan meningkatkan kompetensi SDM secara terus-menerus, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkontribusi dalam mewujudkan masyarakat yang sehat (Akhmetshin et al., 2019).

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian pada kegiatan sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber ekonomi (faktor produksi) serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan ditentukan. Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi dan individu. Sumber daya manusia adalah individu-individu yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Cooke et al., 2020).

Tugas manajemen adalah meningkatkan keterlibatan karyawan. Karyawan yang terlibat ingin organisasi mereka berhasil, karena mereka merasa bahwa mereka terhubung secara emosional, sosial dan bahkan spiritual, berbagi misi dan tujuannya. Fungsi *engagement management* pada Puskesmas mengacu pada peran dan tujuan secara aktif melibatkan tim manajemen dalam operasi dan tujuan Puskesmas. Keterlibatan manajemen dalam Puskesmas adalah tentang menciptakan siklus yang baik di mana tim manajemen yang terlibat mengarah pada staf yang lebih termotivasi, pemanfaatan sumber daya yang lebih baik, ikatan masyarakat yang lebih kuat, dan pada akhirnya, layanan kesehatan berkualitas lebih tinggi (Akhmetshin et al., 2019).

Kinerja adalah istilah yang luas, dan definisinya dapat bervariasi tergantung pada konteksnya. Namun, secara umum, kinerja merujuk pada hasil atau prestasi yang dicapai oleh individu, kelompok, organisasi, atau sistem dalam periode waktu tertentu. Kinerja Puskesmas mencakup berbagai aspek yang mencerminkan seberapa efektif Puskesmas memenuhi perannya dalam memberikan layanan kesehatan dan mempromosikan kesehatan masyarakat. Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat

dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Kinerja organisasi ditentukan oleh kinerja karyawan. Faktor – faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya (Wibisono et al., 2022).

Kompetensi adalah pemberian latihan kerja secara efektif bukan hanya pembelajaran tentang sesuatu melainkan semua pembelajaran tentang manajemen waktu agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan tepat waktu. Kompetensi merupakan komponen yang sangat diperlukan bagi karyawan sebab dalam melakukan pekerjaan, karyawan harus dibekali dengan knowledge, skill serta sikap kerja agar menjadi karyawan yang kompeten (Primawanti & Ali, 2022). Penelitian mengenai kompetensi sumberdaya manusia yang pernah dilakukan menemukan bukti empiris bahwa secara garis besar sumber daya manusia yang ada di instansi belum sepenuhnya dinyatakan siap atas berlakunya Puskesmas BLUD yang berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2002. Penelitian lainnya memberikan temuan empiris bahwa masih minim pelatihan-pelatihan untuk menjamin fungsi pelaporan berjalan dengan baik. Hal kedua yang mungkin mempengaruhi kualitas nilai informasi pelaporan puskesmas BLUD adalah pemanfaatan teknologi informasi. Kewajiban Pemanfaatan Teknologi Informasi oleh instansi tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi ini mungkin juga memiliki pengaruh terhadap pelaporan Puskesmas. Hal ini didukung dengan penelitian yang mengatakan bahwa kompetensi sumberdaya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi pelaporan Puskesmas (Wismoyo & Nasution, 2022).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja yang terperinci, langkah demi langkah dan sistematis. SOP berisi serangkaian instruksi tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang yang dilakukan oleh organisasi. Untuk itu, SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (diagram alur). Penyusunan SOP harus jelas, ringkas, sistematis, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dipahami, tidak memiliki banyak arti, memiliki urutan teknis dan teratur, urutan prosesnya logis, dan referensi benar (Kadir, 2021).

Hasil observasi awal di Puskesmas menunjukkan ketimpangan dalam pekerjaan di mana SOP sulit untuk diterapkan, pengawasan tidak terlalu ketat sehingga karyawan sering melanggar aturan dan peraturan di tempat kerja. Hal ini dapat dilihat dari keterlambatan pelaporan kinerja yang juga merupakan bagian kurangnya pengawasan dan sanksi yang belum diberikan dengan tegas. Berdasarkan pengertian para ahli diatas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, dalam penelitian juga merujuk pada hasil penelitian terdahulu yang sejenis, serta peneliti mendapatkan beberapa hasil penelitian yang bertentangan dengan teori yang telah dikemukakan. Adapun *research gap* yang ditemukan adalah pada penelitian Utomo, Qomariah dan Nursaid (2018) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan teknologi informasi terhadap variabel

kinerja pegawai; dan hasil penelitian oleh (Wismoyo & Nasution, 2022) yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi tidak mempengaruhi kualitas laporan keuangan Puskesmas, sedangkan hasil penelitian (Prihandono & Amir, 2024) menemukan bahwa implementasi teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan perusahaan. Penelitian lain oleh (Sholikhin & Nasir, 2023) menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh negatif signifikan terhadap efisiensi kerja. Penelitian (Arief & Sunaryo, 2020) menunjukkan bahwa standar operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian lain membuktikan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi (Kadir, 2021).

Kinerja puskesmas dapat tercermin dari kinerja pelaporan SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang terdiri atas 12 indikator, yaitu Ibu hamil, Ibu bersalin, Berat Bayi Lahir (BBL), Balita, Dikdas, Usia produktif, Usia lanjut, Hipertensi, Diabetes melitus, Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), TB dan HIV. Data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, rerata persentase kinerja pelaporan capaian SPM masih tergolong rendah.

Tabel 1.1 Persentase capaian kinerja pelaporan SPM Puskesmas Tahun 2022-2024 di Kabupaten Jember

No	Tahun	Prosentase Kinerja Pelaporan SPM Puskesmas	
		Target	Capaian
1	2022	100%	47 %
2	2023	100%	52 %
3	2024	100%	54,5 %

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Jember (2024)

Berdasarkan teori peningkatan kinerja serta didukung dengan adanya hasil penelitian terdahulu, maka objek penelitian yang dipilih adalah Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan di bidang kesehatan. Gambaran umum permasalahan pada Puskesmas di Kabupaten Jember sebagai berikut:

- a. Kurangnya kompetensi pegawai dalam bidang teknologi informasi
- b. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi
- c. Kurang optimalnya kepatuhan terhadap SOP
- d. Belum optimalnya *engagement management* di Puskesmas

Berdasarkan gambaran umum permasalahan yang telah dibahas, maka fenomena dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan realisasi kinerja puskesmas BLUD di Kabupaten Jember. Maka peneliti mencoba mengangkat beberapa variabel yang diasumsikan penting dalam mengoptimalkan peningkatan kinerja puskesmas yang dipengaruhi oleh variabel teknologi informasi, kompetensi pegawai, SOP dan *engagement management*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan empiris pada latar belakang, penulis mengidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas?
3. Apakah SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas?
4. Apakah *engagemnet management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas?
5. Apakah teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap *engagemnet management*?
6. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap *engagemnet management*?
7. Apakah SOP berpengaruh signifikan terhadap *engagemnet management*?
8. Apakah teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas melalui *engagemnet management* sebagai *variable intervening*?
9. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas melalui *engagemnet management* sebagai *variable intervening*?
10. Apakah SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas melalui *engagemnet management* sebagai *variable intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja Puskesmas.
2. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja Puskesmas.
3. Untuk menguji pengaruh SOP terhadap kinerja Puskesmas.
4. Untuk menguji pengaruh *engagement management* terhadap kinerja Puskesmas.
5. Untuk menguji pengaruh teknologi informasi terhadap *engagement management*.
6. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap *engagement management*.
7. Untuk menguji pengaruh SOP terhadap *engagement management*.
8. Untuk menguji pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja puskesmas melalui *engagement management* sebagai *variable intervening*.
9. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja puskesmas melalui *engagement management* sebagai *variable intervening*.
10. Untuk menguji pengaruh SOP terhadap kinerja puskesmas melalui *engagement management* sebagai *variable intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diharapkan:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya memahami faktor yang mempengaruhi kinerja puskesmas, pentingnya teknologi informasi, kompetensi pegawai dan standar operasional prosedur (SOP) dalam mencapai kinerja puskesmas, pentingnya memahami peran *engagement management* dalam mempengaruhi kinerja puskesmas sehingga dapat menjadi referensi dalam ilmu manajemen.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya; memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terkait dan berkepentingan, serta hasil dari penelitian ini sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Menambah perbendaharaan pengetahuan praktis bagi penulis dalam rangka menerapkan teori yang diperoleh sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi Kepala Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember tentang pentingnya teknologi informasi, kompetensi pegawai dan standar operasional prosedur (SOP) serta *engagement management* dalam meningkatkan kinerja puskesmas. Kepala sekolah dapat menggunakan temuan ini untuk mengembangkan strategi pengembangan Sumber Daya Manusia yang lebih baik dan mendorong peningkatan kompetensi dan kemampuan staf.
- b. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi staf Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember tentang bagaimana kompetensi pegawai dan kemampuan dalam bidang teknologi informasi serta ketaatan pada SOP dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja puskesmas. Dengan demikian, staf puskesmas dapat lebih termotivasi untuk mengembangkan diri dan berinovasi dalam menjalankan tugas pekerjaan.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember dalam merumuskan kebijakan berkaitan pentingnya teknologi informasi, kompetensi, dan SOP sebagai upaya peningkatan kinerja puskesmas. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja puskesmas, Pemerintah (Dinas Kesehatan) dapat mengalokasikan sumber daya dan dukungan yang lebih tepat sasaran terhadap pengembangan SDM Puskesmas.

