

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan suatu modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, dapat dipastikan roda organisasi tidak akan bergerak (Tampubolon, 2022). Pentingnya sumber daya manusia bukanlah hal yang menjadi kesadaran baru dari manusia. Peradaban manusia berpangkal pada usaha mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan mempertahankan hidupnya. Manusia mengidentifikasi sumber daya alam dengan substansi tertentu. Akan tetapi, dibalik semua itu yang lebih penting ialah akal budi manusia, kemerdekaan, dan keteraturan sosial. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Tanpa individu yang memiliki keahlian atau kompeten, maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuan (Tampubolon, 2022).

Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan merupakan organisasi yang dibentuk pemerintah yang bergerak dalam pelayanan jasa kesehatan dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Kondisi ideal dalam pengelolaan sumber daya manusia tidak mudah untuk dilaksanakan dalam Pegawaiannya terdapat banyak permasalahan yang terjadi terkait sumber daya manusia, seperti sulitnya mencari tenaga kerja yang kompeten, apabila tenaga kerja itu tidak berkompeten maka akan menimbulkan kerugian baik dari sisi waktu dan biaya, tingkat produktivitas sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia harus selalu diperhatikan dan

dikembangkan (Lestari, 2021). Berikut ini jumlah karyawan *non paramedic* dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Non Paramedic**  
**Puskesmas Airpura Tahun 2019-2022**

Karyawan Masuk		Karyawan keluar		Jumlah karyawan Saat ini
Tahun	Jumlah	Tahun	Jumlah	
2019	30	2019	0	30
2020	4	2020	0	34
2021	6	2021	1	39
2022	0	2022	5	34

*Sumber: Puskesmas Airpura (2022)*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan tiap tahunnya mengalami peningkatan, namun pada tahun 2022 jumlah karyawan *non paramedic* menurun. Dengan terjadinya penurunan hal ini akan menyebabkan penurunan kerja.

Kinerja adalah ukuran mengenai produktivitas kerja karyawan dalam mencapai tugas-tugas dan pekerjaannya, bagaimana karyawan telah berkontribusi bagi kemajuan perusahaan. Menurut (Fransiska, 2022), kinerja karyawan pada dasarnya apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas, kualitas, jangka waktu output dan kehadiran di tempat kerja. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh (Fransiska, 2022).

Berdasarkan pengamatan pada permasalahan kinerja pegawai *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan adalah belum terlaksananya pelayanan kesehatan perorangan pada masyarakat. Belum terlaksananya pelayanan kesehatan masyarakat. Belum terlaksananya pelayanan kesehatan di IGD, rawat jalan dan rawat inap Puskesmas. Belum terlaksananya pelayanan kesehatan rujukan di sarana pelayanan kesehatan. Belum Terlaksananya pelayanan kesehatan pada pengobatan tradisional.

Berdasarkan pengamatan diatas ini menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja pegawai Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan.

Berikut ini hasil angket awal terhadap 30 karyawan *non paramedic* terhadap kinerja karyawan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Angket Awal Terhadap Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1	Saya selalu bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang memuaskan	12	18	30
2	Saya memiliki keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada saya	14	16	30
3	Saya selalu diberikan penghargaan jika kinerja saya baik	13	17	30
4	Saya mampu memanfaatkan alat atau prasarana yang ada dengan baik	18	12	30
5	Saya harus mampu mencapai target yang telah ditetapkan untuk pengembangan karir saya kedepannya	13	17	30

Sumber : Hasil olah data angket (2022)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa lebih dari 15 karyawan yang menyatakan bahwa karyawan belum selalu bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang memuaskan, belum memiliki keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan, tidak selalu karyawan diberikan penghargaan jika kinerjanya baik. Dan tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan untuk pengembangan karir kedepannya.

Salah satu penurunan kinerja Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan adalah teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan suatu dari jenis teknologi yang berbentuk peralatan teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi termasuk serangkaian peralatan yang berfungsi sebagai alat untuk memproses data atau informasi, alat bantu, alat manipulasi dan alat pengelolaan informasi (Tampubolon, 2022).

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. Teknologi informasi dengan sistem komputer sangat bermanfaat untuk menyimpan data-data dalam bentuk file dalam kapasitas besar sehingga mudah dibuka kembali bila diperlukan, tidak banyak memerlukan tempat penyimpanan berkas, mempercepat proses surat-menyurat karena dengan membuat format blangko surat maka surat yang dibutuhkan dapat langsung dicetak (Tampubolon, 2022).

Peran teknologi informasi akan memberikan manfaat seperti : penghematan dan ketepatan waktu, akurasi informasi yang baik, mempercepat pengeluaran dan penerbitan surat-surat penting, menyimpan data-data penting dalam kapasitas besar dan tidak memerlukan tempat yang besar atau luas sehingga akan mempermudah penyelesaian kegiatan organisasi (Tampubolon, 2022). Dengan bantuan teknologi informasi maka pelaksanaan kegiatan kinerja pegawai di Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan akan semakin efisien dan efektif sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja karyawan adalah sebuah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja individu bertujuan sebagai alat yang menyelaraskan antara harapan kerja individu dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik (Tampubolon, 2022).

Dalam memberikan layanan rawat jalan pada pasien, proses instansi yang berlangsung pada Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pelaksanaannya. Berdasarkan

wawancara dan observasi langsung yang telah dilakukan dengan beberapa karyawan, salah satu masalah yang sering dihadapi dalam memberikan layanan rawat jalan pada Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan yaitu proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama, seperti mencari buku rekam medis pasien, pencatatan jumlah obat yang tersedia digudang dan lain sebagainya. Sehingga dibutuhkan sistem yang lebih baik dalam menjalankan proses bisnis untuk mengatasi masalah tersebut.

Berikut ini hasil angket awal terhadap 30 karyawan *non paramedic* terhadap penggunaan teknologi dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Angket Awal Terhadap Penggunaan Teknologi**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi andalan saudara sehingga teknologi komputer diharapkan dapat memenuhi kebutuhan	13	17	30
2	Saudara mudah mengetahui / menemukan informasi yang dibutuhkan mengenai hal-hal tertentu	14	16	30
3	Teknologi Informasi yang baru lebih mudah mendefinisikan informasi yang Saudara butuhkan	12	18	30
4	Saudara mudah menemukan informasi terbaru yang menyangkut persoalan tertentu	18	12	30
5	Pemanfaatan komputer dapat memenuhi kebutuhan saudara dalam menyelesaikan tugas tepat pada waktunya	13	17	30

Sumber : Hasil olah data angket (2022)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa lebih dari 15 karyawan yang menyatakan bahwa karyawan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan tidak menjadi andalan saudara sehingga teknologi komputer diharapkan dapat memenuhi kebutuhan. Belum mudah mengetahui / menemukan informasi yang dibutuhkan mengenai hal-hal tertentu. Teknologi Informasi yang baru tidak mudah mendefinisikan informasi yang

dibutuhkan. Dan pemanfaatan komputer belum dapat memenuhi kebutuhan saudara dalam menyelesaikan tugas tepat pada waktunya

Kemudian penurunan kinerja Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan adalah *knowledge management*. *Knowledge management* atau manajemen pengetahuan adalah sebagai komponen penting dalam keberhasilan organisasi, termasuk inovasi, strategis, ekonomi, dan manajemen. Melalui *knowledge management*, pengetahuan yang dimiliki seorang karyawan tetap tinggal dan menjadi aset perusahaan sekali pun secara fisik mereka telah meninggalkan perusahaan. Melalui *knowledge management* pula organisasi dapat belajar dengan cepat sehingga adaptif terhadap perubahan yang terjadi, meningkatkan egalitas organisasi (Lestari, 2021).

Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan belum memiliki sistem untuk mendokumentasikan pengetahuan dan pengalaman para pegawai untuk membuat, membagi, mengembangkan dan memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki, dan kemungkinan pengetahuan yang ada hanya dimiliki oleh masing-masing pegawai saja. Sehingga pada pengelolaan *knowledge* yang ada, proses transfer atau *knowledge sharing* sulit dibagikan antar anggotanya. Adanya perubahan anggota yang terjadi pada struktur organisasi ataupun tim program tertentu, mengakibatkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota sebelumnya ikut terbawa pergi dan hilang. Oleh karena itu diperlukan penerapan *Knowledge Management System* pada Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan yang dapat.

Berikut ini hasil angket awal terhadap 30 karyawan *non paramedic* terhadap *knowledge management* dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Angket Awal Terhadap *Knowledge Management***

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1	Saat bekerja karyawan tetap bisa bekerja sama dengan rekannya	12	18	30
2	Saat bekerja karyawan tetap dapat melakukan pekerjaannya dengan baik tanpa adanya penurunan kinerja	14	16	30
3	Karyawan yg memiliki knowledge yg baik (dilihat dari pengalaman) dapat melakukan pekerjaan dengan mudah	13	17	30
4	Pengadaan sistem di unit kerja sudah tersedia sehubungan dengan pekerjaan karyawan	14	16	30
5	Karyawan ingin mempunyai pengetahuan baru dalam bekerja	13	17	30

Sumber : Hasil olah data angket (2022)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa lebih dari 15 karyawan yang menyatakan bahwa karyawan pada saat berkerja, mereka belum bisa bekerja sama dengan rekannya. Pada saat berkerja, karyawan tetap dapat melalukan pekerjaannya dengan baik tanpa adanya penurunan kinerja. Dan Karyawan yg memiliki knowledge yg baik (dilihat dari pengalaman) belum dapat melakukan pekerjaan dengan mudah, Pengadaan sistem di unit kerja sudah tersedia sehubungan dengan pekerjaan karyawan dan Karyawan ingin mempunyai pengetahuan baru dalam bekerja.

Sistem kompensasi merupakan salah satu sub sistem penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), baik pada organisasi publik maupun dalam organisasi swasta. Kompensasi menyangkut penghargaan organisasi terhadap individu di dalam organisasi. Secara psikologis, kompensasi yang layak akan memacu semangat dan loyalitas seseorang pada organisasi karena mereka merasa diperhatikan dan dibayar sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, sistem kompensasi yang buruk dapat menghilangkan produktivitas karyawan. Dalam jangka panjang, hal ini akan berimplikasi pada tingginya angka *turn-over* dalam organisasi karena kemampuan setiap orang tidak dihargai dengan wajar. Oleh karena itu, keputusan strategis yang berkaitan dengan tingkat kompensasi,

struktur kompensasi, evaluasi kinerja dan sistem *reward* sangat mempengaruhi tingkat kompetisi organisasi di pasar pencari kerja untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan *qualified* (Rimayanti, 2022).

Berdasarkan hasil survey awal terhadap beberapa karyawan terhadap kompensasi yang diterima karyawan adalah karyawan tidak sependapat dengan Puskesmas beberapa pegawai masih belum memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya, sebagian belum menyediakan fasilitas yang mendukung suasana/lingkungan kerja yang kondusif dan pimpinan belum menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan.

Berikut ini angket awal terhadap 30 karyawan *non paramedic* terhadap kompensasi dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Angket Awal Terhadap Kompensasi**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1	Gaji atau upah yang saya terima sesuai dengan kemampuan kerja yang saya miliki	20	10	30
2	Adanya pemberian insentif diluar gaji yang diterima	16	14	30
3	Pemberian insentif kepada saya sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.	13	17	30
4	Perusahaan menyediakan fasilitas jaminan kesehatan untuk seluruh karyawan.	12	18	30
5	Perusahaan tempat saya bekerja menyediakan fasilitas yang mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif.	12	18	30

Sumber : Hasil olah data angket (2022)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa lebih dari 15 karyawan yang menyatakan bahwa pemberian insentif belum sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku. Perusahaan belum menyediakan fasilitas jaminan kesehatan untuk seluruh karyawan. Perusahaan tempat saya bekerja belum menyediakan fasilitas yang mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif.



Oleh sebab itu berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik Pengaruh Teknologi Informasi, *Knowledge Management* dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada maka akan dilakukan pengujian untuk variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Bagaimanakah pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh teknologi informasi, *knowledge management* dan kompensasi terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?

3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?
4. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, *knowledge management* dan kompensasi terhadap kinerja karyawan *non paramedic* Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan?.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharap dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mahasiswa khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Selain itu penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

- 1) Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa mengenai teknologi informasi, *knowledge management* dan kompensasi yang dapat diterapkan dalam pengelolaan SDM.

- 2) Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi puskesmas serta menjadi rekomendasi untuk penelitian yang akan datang tentang teknologi informasi, *knowledge management* dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

- 3) Bagi peneliti

Sebagai sarana dalam menambah pengetahuan tentang teknologi informasi, *knowledge management* dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dan sebagai sarana dalam mengembangkan kemampuan dan pengetahuan terkait dengan

manajemen keuangan agar bermanfaat untuk berkontribusi kepada pihak-pihak terkait.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai teknologi informasi, *knowledge management*, kompensasi dan kinerja karyawan.
2. Studi kasus dilaksanakan pada Puskesmas Airpura Kabupaten Pesisir Selatan.