

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan prioritas utama yang ingin dicapai oleh setiap orang, bahkan di Indonesia. Pernyataan ini didukung oleh diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial khususnya pada pasal 30. Program Indonesia Sehat merupakan program utama Pembangunan Kesehatan yang kemudian direncanakan pencapaiannya melalui Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019, yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor HK.02.02/Menkes/52/2015.

Mebicarakan tentang kesehatan tidak akan bisa dipisahkan dengan rumah sakit. Industri rumah sakit merupakan industri yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bermutu kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Menurut UU No. 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit ialah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah Sakit Umum (RSU) Bintang merupakan instansi pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di lingkungan dan binaan pemerintah daerah Kabupaten Klungkung. Perangkat penunjang sumber daya manusia yang profesional serta teknologi yang tepat guna diperlukan agar rumah sakit mampu melaksanakan tugas dan fungsinya. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang professional salah satu cara adalah dengan memperkaya ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh individu yang bekerja di RSU Bintang. Keberadaan RSU Bintang di bawah binaan pemerintah daerah, menyebabkan sering terjadi rotasi dan mutasi pegawai. Hal tersebut menyebabkan kehilangan pengetahuan tentang pekerjaan dan pengalaman pegawai. Hasil penelitian awal dengan melakukan wawancara (lampiran 1) terhadap beberapa pimpinan di RSU Bintang menegaskan bahwa pengetahuan merupakan aset penting bagi RSU Bintang sehingga pengelolaannya juga dibutuhkan untuk meminimalisir hilangnya pengetahuan yang dimiliki organisasi.

*Knowledge Management* (KM) menjadi sebuah pendekatan yang memungkinkan organisasi dapat mengelola informasi dan pengetahuan dengan lebih baik (Jennex, 2008). KM membantu organisasi berjalan dengan lebih efisien, lebih kompetitif, dan selalu responsif terhadap perubahan. Perubahan yang cepat terhadap teknologi membuat organisasi menjadi semakin mudah dalam menciptakan, mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan, dan mengalirkan banyak data dan informasi. KM dapat meningkatkan efektifitas organisasi dengan menggunakan pengetahuan yang telah dimiliki, baik oleh

organisasi maupun individu, dalam meningkatkan kualitas proses pengambilan keputusan dan dapat membantu pembentukan budaya pembelajaran dalam suatu organisasi (Fernandez & Shaberwal, 2010).

Pemanfaatan teknologi dan *knowledge management* yang baik membuat pertukaran/transfer pengetahuan dan pengalaman dari satu individu ke individu yang lain menjadi lebih mudah. Individu tidak harus bertatap muka secara langsung untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman yang mereka miliki. Pengetahuan tersebut disimpan ke dalam sistem sehingga dapat dipergunakan kembali oleh individu yang lain. Individu lain juga dapat melakukan verifikasi atas pengetahuan yang telah diberikan sehingga dapat menjadi pembelajaran baru bagi individu yang memberikan dan individu lain yang menggunakan. Hal ini membuat perputaran informasi dan pengetahuan berjalan dengan lebih baik, efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja.

Menurut Borousan, dkk (2012) dalam penelitian tentang implementasi KMS pada rumah sakit di Malaysia menyebutkan bahwa KMS memberikan pengaruh positif bagi rumah sakit dan kinerja pegawai. Pegawai dalam melakukan pekerjaan menjadi lebih efektif. Pengetahuan yang tersimpan dalam KMS rumah sakit dapat dijadikan sebagai bahan referensi pegawai dalam melakukan pekerjaan. Pegawai juga dapat menambah pengetahuan yang mereka miliki dan meningkatkan penyesuaian diri terhadap tugas atau pekerjaan baru. Bagi rumah sakit, dengan meningkatnya kinerja pegawai menyebabkan meningkatnya performa rumah sakit itu sendiri.

Hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti didapatkan bahwa pengelolaan pengetahuan di RSUD Bintang saat ini belum tersusun dengan rapi hanya sebatas pada pengumpulan berkas, instruksi, kebijakan, arsip/dokumen dan lain-lain dari pimpinan atas kepada masing-masing unit dalam bentuk *hardcopy*. Hal ini menyebabkan sering terjadinya kasus-kasus pekerjaan yang berulang, terutama di bidang medik di mana penyelesaian atas suatu kasus tidak didokumentasikan dengan baik dan bentuk penyimpanan sebagian besar masih berupa *hardcopy* sehingga saat menemui suatu kasus yang sama dalam rentang waktu yang cukup lama, pegawai dan praktisi klinis harus membuka dokumen lama untuk merumuskan kembali solusi atas kasus tersebut. Proses pencarian membutuhkan waktu yang cukup lama karena data masih berupa *hardcopy* yang harus diteliti satu per satu, selain itu data dokumen yang digunakan belum tentu memiliki konten yang tepat, contohnya dokumen dengan tema varikokel tetapi diagnosis berbeda. Permasalahan ini terjadi karena tidak adanya *database* yang menyimpan kasus-kasus permasalahan yang terjadi beserta solusi pemecahannya yang dapat diakses dengan mudah oleh pegawai dan praktisi klinis untuk dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

Pengetahuan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien maupun pengelolaan organisasi RSUD Bintang yang dimiliki berada pada masing-masing kepala individu. Penerapan transfer/berbagi pengetahuan terjadi pada saat individu bertanya pada individu lain yang dianggap mampu atau memiliki pengetahuan tentang hal yang di maksud. Hal ini membuat proses transfer

pengetahuan menjadi tidak efisien, yang mana proses hanya bisa terjadi pada saat bertatap muka. Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) mengatakan setelah sekitar 3 tahun dalam suatu unit, maka pegawai akan dipindahkan ke unit yang lain dengan *background* yang sama, tujuannya untuk memperkaya pengetahuan yang dimiliki pegawai, selain itu rotasi/mutasi dapat terjadi jika ada promosi jabatan. Kendala terjadi saat pegawai dirotasi ke unit yang berbeda di mana mereka harus mencari pengetahuan di unit yang baru, sedangkan pengetahuan yang dimiliki atas unit yang lama ikut pindah bersamanya. Perpindahan ini menyebabkan pegawai dan praktisi klinis harus belajar dan mencari pengalaman baru dari awal dan menyulitkan untuk melakukan transfer pengetahuan yang dimiliki kepada pegawai/praktisi klinis di unit sebelumnya karena perbedaan kesibukan. Hal ini juga akan merugikan pihak rumah sakit jika kekayaan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai maupun praktisi klinis dalam menjalankan bidangnya tidak terdokumentasi dengan baik sehingga pengetahuan dan pengalaman berharga tersebut akan hilang saat tidak lagi bekerja di RSUD Bintang.

RSU Bintang merupakan rumah sakit yang berada di bawah arahan dari Pemerintah Kabupaten Klungkung, hal ini membuat RSUD Bintang harus selalu mengikuti regulasi atau perubahan kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah. Regulasi baru tidak jarang menyebabkan terjadinya perubahan tugas dan pekerjaan. Para pegawai diharapkan untuk cepat melakukan pembelajaran sendiri terkait dengan tugas dan pekerjaannya dalam hal

perubahan maupun penambahan tugas baru ini sehingga menyulitkan pegawai dalam menggali pengetahuan baru.

Menurut Kristofel Santa (2016) dalam penelitian tentang Perancangan Desain Aplikasi KM untuk pelayanan pasien di Rumah Sakit Daerah mendapatkan hasil yang baik sehingga dapat membantu perawat dalam melakukan pembelajaran atas pengalaman dari perawat lain dan pembelajaran terhadap latihan maupun seminar yang telah ada, sehingga perawat tidak harus melakukan pertukaran pengetahuan melalui tatap muka. Penelitian dilakukan dikarenakan adanya malpraktik yang terjadi pada bidang kesehatan yang disebabkan oleh *human error*, khususnya yang dilakukan oleh perawat akibat keterbatasan pengalaman yang dimiliki. Perancangan menggunakan metode yang dimiliki Amrit Tiwana.

Menurut Yales Kurnia dalam penelitian Perancangan Model KMS Keahlian Pegawai Pada Direktorat Umum Dan Operasional Di RSUP DR. Hasan Sadikin Bandung mendapatkan hasil yang sesuai dan dapat mendukung kinerja pegawai pada rumah sakit. Penelitian ini dilakukan karena ditemukannya masalah ketidaksesuaian pekerjaan dengan pengetahuan yang dimiliki dan sulitnya dalam berbagi pengetahuan. Perancangan menggunakan metode Amrit Tiwana yang sudah dikembangkan 10 (sepuluh) *Steps Knowledge Management Roadmap*.

Penelitian terkait dengan KMS sebelumnya menggunakan metode yang dikembangkan oleh Amrit Tiwana dengan 10 (sepuluh) langkah utama. Dalam

penelitian ini penulis menggunakan metode Fernandez & Sabherwal dengan menambahkan perancangan arsitektur KMS yang dimiliki oleh Amrit Tiwana.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di RSUD Bintang adalah sebagai berikut.

1. Pengetahuan, peraturan, kebijakan, jurnal, SOP dan dokumen-dokumen yang lain masih berupa *hardcopy* sehingga menyulitkan pegawai dan membutuhkan waktu yang lama saat mengakses.
2. Kesulitan dalam melakukan pembelajaran terkait perubahan aturan yang menyebabkan perubahan tugas dan pekerjaan pegawai.
3. Sulitnya berbagi pengetahuan dan pengalaman pada saat terjadi rotasi pegawai. Hal ini membuat pegawai harus mencari pengetahuan dan pengalaman dari awal di unit yang baru. Selain itu menyulitkan untuk berbagi pengetahuan antar-unit karena perbedaan kesibukan di masing-masing unit.
4. Hilangnya pengetahuan dan pengalaman jika individu tidak lagi bekerja di RSUD Bintang. Hal ini menyulitkan pegawai baru dalam menggali pengetahuan dan pengalaman.
5. Tidak adanya verifikasi kebenaran dari pihak lain atas pengetahuan yang diberikan sehingga menyebabkan ketidakpastian atas pengetahuan tersebut.
6. Pengetahuan atas pengalaman kerja berada pada masing-masing kepala individu sehingga menyulitkan transfer pengetahuan dari satu pihak ke pihak lain.

7. Belum adanya sistem yang menunjang pengelolaan dan penyebaran pengetahuan di lingkungan RSUD Bintang.

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini akan dilakukan dengan batasan-batasan (ruang lingkup) sebagai berikut.

- 1 Lingkup penelitian hanya berfokus pada pengelolaan pengetahuan pegawai pada Bagian Pelayanan Medik (khusus pada Unit Instalasi Gawat Darurat, dan Unit Rawat Inap dan Kamar Bersalin), Bagian Sumber Daya Manusia, Bagian Umum, Humas dan Marketing di RSUD Bintang.
- 2 Hasil penelitian hanya berupa rancangan dan *prototype knowledge management system* (KMS) sebagai solusi dalam mengelola pengetahuan pegawai RSUD Bintang dengan menganalisis faktor kontingensi Fernandez & Sabherwal untuk mendapatkan proses *knowledge management* yang sesuai.
- 3 Metode yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Fernandez & Sabherwal.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi di RSUD Bintang adalah sebagai berikut.



1. Bagaimana rancangan *Knowledge Management System* (KMS) pada RSU Bintang ?
2. Bagaimana implementasi rancangan *Knowledge Management System* (KMS) pada RSU Bintang ?
3. Bagaimana hasil pengujian fungsionalitas dan usabilitas *Knowledge Management System* (KMS) pada RSU Bintang ?

### 1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Membuat rancangan KMS yang sesuai untuk mendukung berbagi pengetahuan antar pegawai.
2. Mengembangkan KMS yang sesuai untuk mendukung berbagi pengetahuan antar pegawai.
3. Melakukan pengujian fungsionalitas dan usabilitas KMS untuk mendukung berbagi pengetahuan antar pegawai.

### 1.6 Manfaat

Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat Bagi RSU Bintang
  1. Mempermudah pengelolaan dan penyebaran pengetahuan, baik pengetahuan yang berada di masing-masing individu maupun pengetahuan dalam bentuk dokumen, antar pegawai RSU Bintang sehingga dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

2. Menghasilkan sebuah rancangan model KMS yang sesuai dalam membantu mendistribusikan pengetahuan yang ada pada RSUD Binatang
- b. Manfaat Bagi Akademik
1. Penelitian diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang KMS.
  2. Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian tentang KMS pada rumah sakit di Indonesia.

