BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rotasi pegawai berupa mutasi ataupun promosi, pada sebuah instansi pemerintah, sering dilakukan dalam periode tertentu untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Menurut [1], peranan rotasi pegawai bagi kepentingan pegawai yaitu untuk menambah pengalaman dan keterampilan, penyegaran psikologis dan memperbaiki pelayanan. Namun berpindahnya pegawai dari suatu unit kerja ke unit lain secara tidak langsung dapat pula mengakibatkan penurunan kinerja perusahaan jika terjadi ketidaksesuaian antara posisi dengan kemampuan pegawai. Yang juga menjadi masalah, jika pegawai lama tidak bisa berbagi pengetahuannya dengan pegawai baru yang menggantikan posisinya dikarenakan lokasi yang berjauhan antara lokasi unit kerja baru dengan unit kerja yang lama atau tidak ada waktu untuk berbagi pengetahuan karena habisnya jam kerja dalam setiap hari untuk memahami/mengerjakan pekerjaan barunya. Dengan jumlah pegawai sebanyak 391 orang, masalah tersebut juga terjadi pada Direktorat Umum dan Operasional di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung (RSHS).

Peranan teknologi komputer atau teknologi informasi sangat mendukung peningkatan kinerja organisasi, dalam hal ini rumah sakit, terutama bagi pelaku atau pengelolanya. RSHS sebagai sebuah organisasi memiliki banyak sumber pengetahuan yang bisa dihimpun untuk digunakan oleh elemen-elemen dalam

maupun luar organisasi. Sumber-sumber tersebut diantaranya dokter, perawat, ahli gizi, radiografer, apoteker, pegawai laboratorium kesehatan, petugas administrasi perkantoran dan tata usaha. Banyaknya potensi sumber pengetahuan di RSHS, pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management*) menjadi sangat penting dan perlu dilakukan untuk menjaga eksistensi pengetahuan dan kemajuan perusahaan. Dalam mengatasi masalah dalam penempatan pegawai pada Direktorat Umum dan Operasional di RSHS, diperlukan sebuah pengelolaan pengetahuan tentang informasi yang tepat mengenai pegawai dalam hal pengalaman pekerjaan, pendidikan dan keahlian khusus.

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai perancangan *Knowledge Management* di Rumah Sakit yaitu dilakukan oleh Kristofel Santa, mahasiswa Program Magister Manajemen Teknologi, Bidang Keahlian Manajemen Teknologi Informasi, Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, dengan judul "Desain Aplikasi *Knowledge Management* untuk Pelayanan Pasien Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah". Studi Kasus penelitian dilakukan di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Blitar. Pada penelitian tersebut KM lebih dititik beratkan pada KM pelayanan keperawatan di RSUD tersebut [2], sedangkan dalam penelitian ini penulis mencoba untuk membuat model KMS keahlian pegawai pada Direktorat Umum dan Operasional di RSHS.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Ketidak sesuaian kemampuan pegawai dengan *job description* pada proses penempatan pegawai juga kebutuhan di unit kerja baru dengan kemampuan pegawai yang akan ditempatkan tidak sesuai.
2. Sulitnya berbagi pengetahuan antar pegawai.
3. Rancangan Sistem Manajemen Pengetahuan yang bagaimana yang sesuai dengan kondisi di RSHS khususnya pada Direktorat Umum dan Operasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk

a. Mengidentifikasi pengetahuan/ *knowledge* apa saja yang telah ada di RSHS khususnya pada Direktorat Umum dan Operasional.
b. Menganalisis pendekatan KM yang cocok utuk organisasi.
c. Membuat sebuah rancangan model sistem manajemen pengetahuan yang sesuai untuk RSHS yang memudahkan organisasi untuk mengelola pengetahuan yang dimiliki, sehingga pengetahuan terdokumentasi dengan baik untuk menunjang kinerja pegawai di tiap unit kerja di rumah sakit, khususnya pada Direktorat Umum dan Operasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

a. Mempermudah transfer pengetahuan/*Knowledge* antar pegawai di Rumah Sakit, selain itu diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kemajuan bagi Rumah Sakit.
b. Rumah sakit sebagai organisasi bisa mengembangkan Sistem manajemen pengetahuan berdasarkan model yang dihasilkan pada penelitian ini.

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Luasnya lingkup bahasan tentang manajemen pengetahuan di rumah sakit, maka ruang lingkup penelitian pada tesis hanya akan dibatasi pada Instalasi Sistem Informasi RS di Direktorat Umum dan Operasional Rumah Sakit Hasan Sadikin.

Penelitian ini menggunakan metode 10 *Step Knowledge Management Roadmap*. Namun dari 10 langkah yang terdapat pada metode tersebut, penelitian ini hanya menggunakan langkah pertama sampai langkah keenam yaitu membuat *blueprint* KM.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metodologi KM yang digunakan adalah metodologi yang ditulis oleh Amrit Tiwana yaitu 10 *Step Knowledge Management Roadmap*. Metode ini dipilih karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode untuk perancangan KM lainnya. Kelebihan dari metode ini diantaranya adalah :

1. Memiliki tahapan yang jelas dalam perancangan KM, mulai dari tahapan analisis infrastruktur yang telah ada sampai dengan tahapan evaluasi KM yang dibangun.
2. Menyediakan *Knowledge Management Assessment Kit* (KMAK). KMAK ini berisi pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang bisa membantu kita dalam merancang KM yang sesuai untuk kondisi perusahaan atau organisasi yang kita teliti.

Namun dalam penelitian ini, tidak semua tahapan dalam metodologi tersebut digunakan. Penelitian ini hanya mencakup sampai langkah keenam dari 10 langkah dalam 10 *Step Knowledege Management Roadmap* yaitu *create the knowledge management blueprint* (membuat cetak biru KM).

Secara garis besar, tahapan yang dilakukan dalam metodologi tersebut adalah :

1. Analisis infrastruktur yang sudah ada pada perusahaan
2. Menyesuaikan KM dengan bisnis strategi perusahaan
3. Desain KM infrastruktur
4. Audit aset pengetahuan dan sistem yang sudah ada pada perusahaan.
5. Menyusun tim KM
6. Merancang *blueprint* KM

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendapatkan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui kuesioner, observasi dan wawancara yang dilakukan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Data

sekunder didapatkan dengan melakukan penelitian kepustakaan dari berbagai litelatur yang berkaitan dengan *Knowledge Management*.

Dalam penelitian ini didefinisikan beberapa operasional variabel yaitu :

a. Strategi Pendekatan KM, yaitu strategi kodifikasi dan strategi personalisasi.
b. Atribut pengetahuan untuk konten KMS yang digunakan untuk menentukan atribut penanda yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pembangunan KMS.
c. Diagnosis infrastruktur yang telah ada pada perusahaan.
d. Pemetaan posisi pengetahuan perusahaan terhadap para pesaing/mitra.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar tesis ini terdiri dari lima Bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, ditulis latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menguraikan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian, yang mencakup tentang teori dasar yang digunakan untuk acuan dalam pengolahan data dan analisis maupun penetapan rekomendasi yang akan dibuat.

BAB III *ROADMAP* DAN AUDIT *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*

Pada bab ini, digambarkan langkah-langkah penelitian ini. Selain itu juga gambaran tentang metode untuk menyelesaikan permasalahan dan untuk mencapai tujuan.

BAB IV PERANCANGAN SOLUSI MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*

Pada bab ini di bahas perancangan model *Knowledge Management* System yang cocok untuk diterapkan di Rumah Sakit.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini. dan diharapkan dalam kesimpulan penelitian ini, dapat menjawab semua pertanyaan yang ada di pada tujuan penelitian.