

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Teknologi dan globalisasi melaju semakin cepat setiap hari, sejalan dengan pertumbuhan populasi usia lanjut, juga perubahan dari pola sosial. Beragamnya permasalahan di dunia seperti peperangan, bencana alam dan krisis ekonomi menghasilkan permasalahan sosial yang semakin tidak sederhana. Konteks ini berhubungan dengan krisis yang juga dihadapi di dunia kesehatan diseluruh dunia. Negara dengan keterbatasan dan ketidakseimbangan dari distribusi serta rasio tenaga kesehatan terhadap populasi diperburuk dengan kurangnya kapasitas untuk mengidentifikasi dan menilai permasalahan yang justru lebih krusial yang berkaitan dengan bidang kesehatan nasional itu. Hasilnya, menimbulkan beberapa pertanyaan yang fundamental terhadap status sumber daya manusia, tingkat performa kinerjanya dan masalah ketenagakerjaan bidang kesehatan masih belum terjawab secara konkret. Sebagai tambahan yaitu dari kurangnya kemampuan secara komprehensif, berdasarkan data riil dan belum adanya kesepakatan pada definisi dan alat untuk analisis, membuat pekerjaan untuk memantau kemampuan tenaga kesehatan di berbagai tempat menjadi sulit, secara global, nasional maupun di daerah. Hal ini masih jadi tantangan utama di banyak pemerintahan yang masih berusaha untuk mengatur agar berkelanjutan dalam jangka panjang secara efektif. Disamping itu juga, ekspektasi pasien terhadap profesional di bidang kesehatan telah bergeser secara dramatis. Hal tersebut telah membuat permasalahan baru dalam komponen kritis dari sektor pekerjaan untuk kemudian mencapai tujuan

nasional maupun global. Hal ini dapat dilihat dari distribusi tenaga kerja kesehatan yang tidak merata, secara nyata menjadi permasalahan yang sangat penting untuk meningkatkan performa dan akses pelayanan dan sistem kesehatan, khususnya di negara berkembang (Portela et al. 2017, Thabrany, 2006., Shiferaw dan Zolfo, 2012). Kemudian hal tersebut berefek terhadap tenaga kesehatan untuk meninggalkan dunia kesehatan dikarenakan beban kerja yang semakin meningkat. Seluruh permasalahan ini mempengaruhi secara langsung sistem kesehatan dan kebutuhan para personilnya.

Pelayanan kesehatan dan sistem bergantung erat dengan besarnya sebuah fasilitas pelayanan, kemampuan para petugas di bidang kesehatan serta komitmennya. Saat ini banyak negara berkembang dan tertinggal berusaha untuk mencapai target *Millenium Development Goals (MDGs)* khususnya bidang kesehatan, masih membutuhkan tenaga kerja dengan jumlah yang lebih banyak (Park, 2009). Secara global diestimasikan sekitar 2.3 juta dokter, perawat dan bidan dengan lebih dari 4 juta pekerja kesehatan secara keseluruhan. Menurut Kementerian PPN RI (2017) dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJP-N) 2005-2025, dinyatakan bahwa dalam mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berdaya saing. Bidang kesehatan bersama-sama dengan pendidikan dan peningkatan daya beli masyarakat adalah tiga pilar utama untuk meningkatkan kualitas SDM dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia, dinyatakan pula pembangunan nasional di bidang kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan menjaga hidup sehat bagi setiap orang, agar peningkatan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan diselenggarakan

dengan didasarkan kepada perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil merata, serta pengutamaan dan manfaat dengan perhatian khusus kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, juga diperhatikan dinamika kependudukan, epidemiologi penyakit, perubahan ekologi dan lingkungan, kemajuan IPTEK, serta globalisasi dan demokratisasi dengan semangat kemitraan dan kerjasama lintas sektoral (Porter, 2011). Dalam pembangunan kesehatan, perlu ada interaksi diantara para pekerja kesehatan dan organisasi pemerintah dapat berkontribusi lebih dalam meningkatkan dan memperkuat sistem kesehatan seperti pertukaran pengalaman, kapasitas kerja secara teknis dan sumber daya (Portela et al. 2017). Perkembangan era milenium ditandai dengan besarnya rencana, diskusi, dan reformasi berbagi aspek dalam kehidupan manusia. Tidak dipungkiri era milenium akan mempengaruhi cara pandang dunia yang telah terglobalisasi, secara umum dapat disadari dengan tidak adanya pembatas interaksi antar negara. Pemerintah, politisi, pelaku bisnis dan perancang peraturan kesehatan sedang mencari konsekuensi dari paradigma baru dari dunia global.

Sejalan dengan perkembangan di bidang lainnya, perkembangan SDM pada dunia kesehatan sangat penting untuk diperhatikan. Dengan teknologi yang sangat berkembang, faktor manusia pada dunia kesehatan tidak dapat di singkirkan. Perkembangan SDM penting untuk diperhatikan karena teknologi tidak dapat menggantikan manusia yang memiliki spesialisasi khusus dibidangnya. Kesalahan yang fatal pada sumber daya manusia di tempat pelayanan kesehatan dapat berakibat fatal. Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan adalah wadah organisasi yang kompleks, karena berbaur antara padat teknologi, padat karya dan padat

modal, sehingga pengelolaan rumah sakit menjadi disiplin ilmu tersendiri yang menghasilkan teknologi dan perilaku manusia dalam organisasi. Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian penting. Sumber daya manusia (SDM) yang harus dimiliki rumah sakit pada prinsipnya telah diatur melalui akreditasi rumah sakit dengan menentukan jumlah dan spesifikasi tenaga kerja serta fasilitas penunjang layanan yang harus dimiliki oleh sebuah rumah sakit. Perkembangan sumberdaya menjadi tanggungjawab manajemen *Human Resource Development* (HRD) (Boon dan Van Der Klink, 2001). TIM HRD yang buruk menciptakan pemilihan SDM yang buruk juga.

Sumber Daya Manusia (SDM) perlu terstandarisasi, seperti bidang manajemen dan teknologi. Bila suatu unit rumah sakit memiliki SDM bidang manajemen dan teknologi yang terstandarisasi, hal ini merupakan komponen yang sangat diperlukan untuk menghadapi persaingan dan menciptakan rumah sakit yang memiliki jasa pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut juga merupakan indikator untuk meningkatkan citra rumah sakit dan profitabilitasnya. Beberapa masalah yang sering dihadapi oleh HRD pada rumah sakit seperti, pemilihan karyawan yang tepat. Rumah sakit memiliki beberapa pekerjaan khusus dan spesifik pada suatu bidang, keberadaan orang yang tepat pada bidang tersebut mendukung kelangsungan pekerjaan di rumah sakit. Pemilihan orang yang tepat juga dibatasi oleh jumlah tenaga ahli yang membutuhkan pelatihan dalam waktu lama untuk menjadi ahli di bidangnya. Selain orang yang tepat masalah yang sering dihadapi HRD juga berhubungan dengan pelatihan (Gorsline, 1996). Teknologi yang semakin maju menuntut seseorang untuk mengembangkan diri dan melatih kemampuannya, pelatihan yang baik juga membutuhkan dana yang besar untuk

mengembangkannya (Porter, 2001). Upaya rumah sakit untuk menciptakan rumah sakit yang mempunyai kualitas di mata masyarakat sangat ditentukan oleh kualitas SDM terstandarisasi yang dimilikinya (Garavan et al, 2001). SDM terstandarisasi, berarti tenaga yang ada dalam organisasi telah mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan, dapat dilihat dari tingkat pendidikan maupun pengalaman yang dimiliki SDM yang bersangkutan. Melihat di era saat ini yang menuntut keunggulan mutu SDM yang ditandai dengan sinergi antara kekeluasaan penguasaan ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi informasi (Kemenkes RI, 2011). Keberadaan SDM yang kompeten dan sistem yang baik merupakan kombinasi faktor penting dalam menentukan keberhasilan industri rumah sakit. Beberapa sistem yang penting dalam meningkatkan kualitas dan pengembangan SDM dan memberikan penilaian secara objektif SDM rumah sakit adalah menyusun sistem berbasis kompetensi. SDM berbasis kompetensi bertujuan untuk memperoleh sistem yang baik pada proses rekrutmen kemudian seleksi, penjenjangan karir, kinerja, peningkatan diri dengan pendidikan, latihan, pengembangan dan besaran remunerasi yang sesuai. (Kemenkes RI, 2011).

Teknologi Informasi dan komunikasi (*Information, Communication & Technology/ICT*) secara umum memiliki antusias tersendiri dikarenakan potensinya untuk memperluas pencapaian dari suplai yang terbatas pelayanan kesehatan. Dunia komunikasi secara pesat berkembang (alat komunikasi, Internet, *website*, aplikasi kesehatan) secara eksponen dan semakin inovatif terhadap penggunaannya. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah digunakan sebagai penyedia penting untuk mendukung penyampaian dari pelayanan kesehatan terintegrasi dan

terkoordinasi. TIK menghadirkan penyampaian informasi lintas profesional dan organisasi dan hal ini merupakan aspek krusial dari model pelayanan yang terintegrasi (Gray, 2018). Penggunaan TIK juga telah memasuki dunia kesehatan. Beberapa model penggunaan yang dapat dilihat dari banyaknya aplikasi telepon genggam yang menawarkan teknologi di dunia kesehatan seperti konsultasi dokter secara daring, aplikasi-aplikasi yang memonitor kesehatan seseorang dan aplikasi-aplikasi yang membantu untuk penanganan dalam keadaan darurat ataupun membantu mengubah kebiasaan. Hal seperti ini lah yang coba diterapkan untuk membantu meningkatkan kualitas tenaga medis yang ada (Kwankam, 2004).

Suminar, Dewi (2019) dalam penelitiannya menerapkan pembelajaran berbasis teknologi pada mata pelajaran sosiologi. Dalam penelitian tersebut, pembelajaran berbasis teknologi memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. Kelebihan utama yang didapatkan dengan menerapkan teknologi sebagai basis pembelajaran meliputi memberikan memberikan harga yang relatif terjangkau, praktis, memancing stimulus peserta didik untuk lebih aktif, menghemat biaya, menghemat waktu, dan enghemat tenaga. Kelebihan yang dimiliki teknologi sebagai media pembelajaran dapat diterapkan pada berbagai bidang. Pelaksanaannya yang praktis, diharapkan dapat diaplikasikan secara mudah pada berbagai bidang yang akan dipelajari (Suminar, 2019).

Yustika, Subagyo dan Iswati (2019) dalam penelitiannya terkait permasalahan dalam penyelenggaraan pembelajaran daring menunjukkan adanya kekurangan dalam model pembelajaran tersebut. Meskipun penerapan penggunaan teknologi dalam bidang pembelajaran menunjukkan adanya banyak manfaat,

penggunaan teknologi tersebut perlu strategi tersendiri agar pembelajaran dengan teknologi tersebut memberikan hasil yang maksimal. Terdapat banyak kendala yang harus dihadapi yang meliputi bebasnya sarana berekspresi seperti berkata kotor selama penggunaan media karena dapat melakukan anonimitas (Margono, Yi, dan Raikundalia;2014), kurangnya kualitas sumber daya manusia pada pihak instruktur dan kurangnya interaksi efektif berupa atmosfer pembelajaran. Kurangnya kualitas SDM pada pihak instruktur diakibatkan karena instruktur masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi yang masih tergolong baru, dan kurangnya interaksi efektif berupa atmosfer pembelajaran diakibatkan karena pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan teknologi cenderung tidak dapat membuat kedisiplinan yang sama rata sehingga atmosfer pembelajaran tidak dapat terlaksana dengan baik. Dengan mengetahui kekurangan penggunaan teknologi ini, diharapkan pihak penyelenggara dapat mengevaluasi dengan baik (Yustika, Subagyo dan Iswati, 2019).

Konsep kualitas dalam pelayanan kesehatan merupakan suatu yang kompleks dan rumit dimana penyediaan jasa dibidang kesehatan tidak seluruhnya dapat dikaji secara kuantitatif dimana diharapkan dapat menjelaskan fenomena sosial yang terjadi. Saat sekarang layanan kesehatan harus didukung oleh kemajuan teknologi yang menyatu dengan sumberdaya manusia, staf medis kesehatan setiap unit kesehatan di Indonesia. Kualitas layanan kesehatan di masyarakat dinilai dengan kesiapan tenaga kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam bidang rumah sakit perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat tercipta

pelayanan kesehatan yang optimal. Rumah Sakit Universitas Airlangga (RSUA) merupakan rumah sakit tipe B berdasarkan akreditasi yang dilakukan oleh KARS pada tahun 2016, sehingga kerap menerima rujukan dari fasilitas layanan kesehatan primer seperti Klinik BPJS, Klinik Mandiri, Puskesmas, hingga rumah sakit tipe D dan tipe C. Dengan sistem rujukan ini, maka Rumah Sakit Universitas Airlangga diharapkan dapat menjadi tumpuan bagi fasilitas pelayanan kesehatan dibawahnya agar pasien dapat terobati dengan baik. Harapan ini tentu membuat pengembangan sumber daya manusia di RSUA menjadi sebuah hal yang harus dikembangkan setiap saat. Salah satunya adalah dengan model pembelajaran teknologi, informasi, dan komunikasi yang difokuskan pada pengembangan kualitas SDM staf medis.

Berdasarkan aspek yang telah dipaparkan diatas maka peneliti ingin meneliti permasalahan terkait dengan sumber daya manusia kesehatan, dalam hal ini staf medis Rumah Sakit Universitas Airlangga, sehingga kiranya akan dapat tergambar permasalahan dan muncul pemikiran – pemikiran untuk menyelesaikan permasalahan sumber daya manusia tersebut dengan judul penelitian yang kami rancang adalah “*Model Pembelajaran Teknologi Informasi & Komunikasi pada Pengembangan Staf Medis di RS Universitas Airlangga*”. Dalam hal ini akan diadakan survei awal pada para tenaga kerja kesehatan, untuk mengukur tingkat pengembangan diri staf medis rumah sakit terhadap layanannya terutama pada kaitannya dengan dimanfaatkannya teknologi tepat guna pada proses pengembangannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana model pembelajaran berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi staf medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga

(RSUA) ?

2. Bagaimana perkembangan teknologi dapat memengaruhi staf medis sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia mereka?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menyusun model pembelajaran berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pengembangan staf medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Membuat model pembelajaran yang berbasis TIK bagi sumber daya manusia staf medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga.
2. Mengetahui pengaruh perkembangan teknologi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia staf medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan ilmu pengembangan sumber daya manusia, khususnya berkaitan dengan pengembangan kualitas/kompetensi staf medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga dengan menggunakan model pembelajaran berbasis TIK.

1.4.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu RS Universitas Airlangga dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya staf

medis dengan menggunakan model pembelajaran berbasis TIK dengan mempertimbangkan karakteristik teknologi, kemudahan teknologi, kebermanfaatan teknologi, fungsi sosial dan kebiasaan..